



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA SILCAVCARGO CIA
LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA**

AUTORA

Ana Gabriela Hurtado Mejía

DIRECTORA:

Dra. Soraya Rhea Mgtr

Ibarra, junio 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto fue realizado con el fin de diseñar un Manual Administrativo, Financiero y Contable para la compañía de transporte de carga SILCAVCARGO CÍA LTDA en la ciudad de Quito provincia de Pichincha, por medio del diagnóstico realizado a la compañía se pudo determinar que la compañía no cuenta con un manual de procedimientos que guíe cada una de sus actividades, lo cual es fundamental para alcanzar el crecimiento a través de la optimización de recursos. Un manual de procedimientos es una herramienta de apoyo dentro de una empresa ya que en este se encuentra detallada las funciones y responsabilidades de las distintas actividades que se realizan dentro de la misma, este manual contiene cuatro capítulos; en el primer capítulo se describe la situación actual de la empresa en base a la aplicación de diferentes técnicas de investigación con el fin de determinar las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas, el segundo capítulo corresponde al marco teórico donde se presenta las bases teóricas y científicas que servirán como sustento del proyecto, el tercer capítulo consta de la propuesta en la cual se establecen funciones y responsabilidades al personal de la empresa, en el cuarto capítulo se detallan los impactos que generará la implementación del presente manual tales como impacto social, económico, educativo y ambiental. Con la implementación de dicho manual se pretende contribuir con la gestión administrativa a través de las ventajas que estos brindan como: evitar la duplicidad de funciones, ahorro de esfuerzos y recursos, también contribuyen a la toma de decisiones a través de una correcta aplicación de norma.

SUMMARY

The present project was carried out with the purpose of designing an Administrative, Financial and Accounting Manual for the cargo transport company SILCAVCARGO CÍA LTDA in the city of Quito province of Pichincha, through the diagnosis made to the company, it was possible to determine that the company It does not have a procedures manual to guide each one of its activities, which is fundamental to achieve growth through the optimization of resources. A procedure manual is a support tool within a company as it contains detailed information on the functions and responsibilities of the various activities carried out within the company. This manual contains four chapters; The first chapter describes the current situation of the company based on the application of different research techniques in order to determine the strengths, opportunities weaknesses and threats, the second chapter corresponds to the theoretical framework where the theoretical and scientific bases Which will serve as support for the project, the third chapter consists of the proposal in which functions and responsibilities are established for the company's personnel. In the fourth chapter, they detail the impacts generated by the implementation of this manual such as social, economic, Educational and environmental. With the implementation of this manual it is intended to contribute to the administrative management through the advantages they provide such as: avoid duplication of functions, saving efforts and resources, also contribute to decision making through a correct application of standard.

AUTORÍA

Yo, Ana Gabriela Hurtado Mejía portadora de la cédula de identidad N° 100404652-8 declaro bajo juramento que la tesis de grado titulada : MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA SILCAVCARGO EN LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA, es de mi autoría y que no ha sido previamente presentado para ningún grado, calificación profesional ; y, se ha respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas tomadas en cuenta en este documento.



Ana Gabriela Hurtado Mejía

C.I 100404652-8

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de directora de trabajo de tesis presentado por la señorita **HURTADO MEJIA ANA GABRIELA**, para optar por el título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**, cuyo tema es: **“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA SILCAVCARGO EN LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA”**.

Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 20 días del mes de junio del 2016



Dra. Soraya Rhea Mgtr

DIRECTORA:

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Ana Gabriela Hurtado Mejía portadora de la cédula de identidad N° 1004046 52- 8 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6 en calidad de autora del trabajo de grado denominado **“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” EN LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA”**, que ha sido desarrollado para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, C.P.A., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega de mi trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



Ana Gabriela Hurtado Mejía

C.I. 100404652-8

En la ciudad de Ibarra a los 20 días del mes de junio del 2017

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

1.- IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determino la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para la cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE CIUDANÍA:	100404652-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	HURTADO MEJIA ANA GABRIELA		
DIRECCIÓN:	BARRIO BALCÓN IBARREÑO – AZAYA		
TELÉFONO MÓVIL:	0985704781		
EMAIL:	gabyanilu@hotmail.com		
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA SILCAVCARGO CIA LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA		
AUTOR:	Ana Gabriela Hurtado Mejía		
FECHA:			
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	PREGRADO:	<input checked="" type="checkbox"/>	POSGRADO:
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad Superior y Auditoria C.P. A		
ASESOR/ DIRECTOR:	Dra. Soraya Rhea Mgtr		

2.- AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

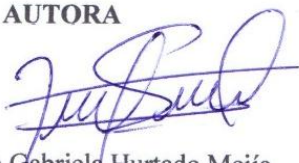
Yo, Ana Gabriela Hurtado Mejía, portadora de identidad N° 100404652-8 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales del trabajos de grado descrito anteriormente, hago la entrega de emplear respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad de material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3.- CONSTANCIA

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización y se la desarrollo, sin violar los derechos de terceros, por lo tanto, la obra es original, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldara en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra a los 20 días del mes de Junio del 2017

LA AUTORA



Ana Gabriela Hurtado Mejía

C.C. 100404652-8

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

Este trabajo de grado es el resultado del esfuerzo y dedicación que está culminando. Para mí es muy importante mencionar a las personas quienes hicieron que esto fuera posible.

A Dios, que me ha dado la vida y la oportunidad de culminar una etapa más en mi vida como estudiante.

A mis padres, en especial a mi madre Fanny Mejía quien han sido el motor fundamental para alcanzar uno de mis mayores logros y me han enseñado que con esfuerzo, dedicación y perseverancia se puede llegar a cumplir todo lo que me proponga, gracias a sus consejos y su apoyo incondicional esto he podido hacer realidad.

A mi Abuelito Luis que a pesar que no puede estar conmigo, sé que desde el cielo me bendice

A mis amigas y compañeras de aula, gracias por formar parte de mi vida y poder compartir gratos momentos y gozar de su compañía y sus consejos.

Finalmente quiero dedicar a todas aquellas personas que hoy celebran de este gran logro.

Ana Gabriela Hurtado Mejía

AGRADECIMIENTO

Son muchas las personas a las que me gustaría agradecerles por su apoyo y compañía durante esta etapa importante en mi vida.

En especial a Dios por ser mi guía y permitirme llegar a culminar esta etapa y seguir siempre adelante.

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional en cada una de las decisiones, y convertirse en ese pilar fundamental.

A la Universidad Técnica del Norte, institución que se convirtió en mi segundo hogar

A los docentes de la Facultad de Ciencia Administrativas y Económicas quienes siempre han estado prestos para brindarnos todo su conocimiento para formar profesionales éticos, responsables en especial al Ingeniero Vinicio Saraúz quien con su paciencia, consejos y motivación ha permitido la culminación de este trabajo.

Ana Gabriela Hurtado Mejía

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
1.- IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	vii
2.- AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	viii
3.- CONSTANCIA	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xix
INTRODUCCIÓN	xx
JUSTIFICACIÓN	xxi
OBJETIVOS DEL PROYECTO	xxii
OBJETIVO GENERAL.....	xxii
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	xxii
CAPÍTULO I	
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Objetivos	2
1.2.1 Objetivo General.....	2
1.2.2 Objetivos específicos	2
1.3 Variables	2

1.4 Indicadores diagnósticos	3
1.4.1 Normativa Interna	3
1.4.2 Plan estratégico	3
1.4.3 Estructura organizacional.....	3
1.4.4 Servicio al cliente.....	3
1.4.5 Información contable y sistema informático.....	3
1.5 Matriz de relación diagnóstica	4
1.6 Mecánica operativa	5
1.6.1 Información primaria	5
1.6.2 Información secundaria.....	6
1.7 Identificación de la población	6
1.7.1 Empleados.....	6
1.7.2 Clientes	7
1.8 Análisis de la información	8
1.8.1 Observación Directa.....	8
1.8.2 Entrevista dirigida al gerente de la empresa de SILCAVCARGO	9
1.8.3 Entrevista dirigida a la contadora de SILCAVCARGO	15
1.8.4 Encuesta dirigida a los empleados de SILCAVCARGO	18
1.8.5. Encuesta dirigida a los clientes de Silcavcargo	32
1.9 Desarrollo de las fuentes secundarias	42
1.9.1. Crisis mundial.....	42
1.9.2 Exportaciones.....	42
1.9.3 Incentivos a exportadores	43
1.9.4 Acuerdos comerciales	43
1.10 Diagnóstico F.O.D.A	44
1.10.1 Matriz F.O.D.A	44
1.11 Cruces estratégicos FO, FA, DO, DA.....	45
1.11.1 Fortalezas – Oportunidades.....	45
1.11.2 Fortalezas – Amenazas.	45
1.11.3 Debilidades – Oportunidades	46

1.11.4 Debilidades –Amenazas.....	46
1.12 Conclusión diagnóstica	46
CAPÍTULO II	
2. MARCO TEORICO.....	49
2.1 Manuales	49
2.1.1 Manuales de normas y procedimientos.....	49
2.1.2 Manuales Administrativos	49
2.1.3 Objetivos.....	50
2.1.4 Clasificación de manuales.....	51
2.2 Funciones	51
2.2.1 Definición de funciones	51
2.3 Procedimientos.....	52
2.3.1 Definición de procedimientos	52
2.4 Administración.....	52
2.4.1 Definición de Administración.....	52
2.4.2 Importancia	53
2.5 Proceso del administrativo.....	53
2.6 Empresa.....	55
2.6.1 Definición de empresa	55
2.6.2 Clasificación de las empresas	55
2.7 Compañía de responsabilidad limitada	56
2.8 Estructura Organizacional.....	56
2.9 Organigrama	57
2.9.1 Definición de organigrama	57
2.9.2 Clasificación de organigrama	57
2.10 Elementos de la filosofía institucional.....	59
2.10.1 Misión	59
2.10.2 Visión.....	59
2.11 Políticas.....	59

2.12 Objetivos	60
2.13 Diagrama de flujos	60
2.13.1 Definición de diagrama de flujos	60
2.13.2 Símbolos Utilizados	61
2.14 Análisis FODA.....	62
2.14.1 Definición análisis FODA.....	62
2.15 Control interno	62
2.15.1 Definición de control interno	62
2.16 Contabilidad.....	63
2.16.1 Clases de contabilidad.....	63
2.16.2 Políticas contables.....	64
2.16.3 Activo.....	64
2.16.4 Pasivos	65
2.16.5 Patrimonio.....	65
2.16.6 Ingresos.....	65
2.17 Estados Financieros	66
2.17.1 Balance general.....	67
2.17.2 Estado de resultados.....	67
2.17.3 Estado de variaciones en el capital contable.....	67
2.17.4 Estado de flujo efectivo	68
2.16 Normas internacionales de información financiera	68
2.17. Indicadores financieros.	69
 CAPÍTULO III	
3. PROPUESTA.....	71
3.1 Introducción de la propuesta.....	71
3.2 Objetivos	71
3.2.1 Objetivo General	71
3.2.2 Objetivos Específicos.....	71
3.3 Razón social y logotipo.....	72

3.4 Bases filosóficas.....	72
3.4.1 Quiénes somos	72
3.4.2 Misión	73
3.4.3 Visión.....	73
3.5 Principios y valores.....	73
3.5.1 Principios	73
3.5.2 Valores	74
3.5.3 Objetivos Institucionales.....	74
3.6 Estructura organizacional.....	75
3.7 Reglamento interno	76
3.8 Código de ética	76
3.9 Manual de funciones	76
3.10 Manual de procedimientos.....	87
3.10.1 Mapa de procesos.....	87
3.11 Manual contable.....	99
3.11.1 Plan de cuentas.....	99
3.11.2 Dinámica de cuentas	99
3.12. MODELOS Y APLICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	116
3.12.1. Estado de situación financiera	116
3.12.2. Estado de resultados.....	118
3.12.3. Estado de cambios en el patrimonio	120
3.12.4. Estado de flujo de efectivo.....	121
3.12.5. Esquema de las Notas a los Estados Financieros.....	122
3.13 Análisis horizontal y vertical	124
3.13.1 Análisis vertical del Estado de Situación Financiera.....	124
3.13.2 Análisis horizontal del Estado de situación financiera	125
INDICADORES FINANCIEROS	126
CAPÍTULO IV	
4. IMPACTOS	131

4.1 Introducción	131
4.2 Valorización de impactos.....	131
4.3. Desarrollo del análisis.....	132
4.3.1 Impacto Social	132
4.3.2 Impacto Económico	133
4.4. Impacto Educativo	134
4.5. Impacto Ambiental.....	135
4.6. Impacto General.....	136
CONCLUSIONES	137
RECOMENDACIONES.....	138
BIBLIOGRAFÍA	139
ANEXOS	141
ANEXO N° 1 FICHA DE OBSERVACIÓN	142
ANEXO N° 2 ENTREVISTA GERENTE	143
ANEXO N° 3 ENTREVISTA CONTADORA	145
ANEXOS N° 4 ENCUESTA EMPLEADOS	147
ANEXO N° 5 ENCUESTAS CLIENTES	149
ANEXO N° 6 CRECES ESTRATÉGICOS F.O.D.A	150
ANEXO N° 7 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.....	152
ANEXO N° 8 CÓDIGO DE ÉTICA	185
ANEXO N° 9 PLAN DE CUENTA DE LA EMPRESA SILCAVGARGO CÍA LTA.....	192
ANEXO N° 10 ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE SILCAVCARGO.....	196

ÍNDICE DE TABLAS

Matriz de relación diagnóstica	4
Empleados.....	6
Clientes	7
Edad	18
Género.....	19
Nivel de Instrucción.....	20
Conoce el plan estratégico	21
Socialización plan estratégico.....	22
Existencia manual de procedimientos.....	23
Recibe funciones del cargo	24
Aumento de rendimiento.....	25
Presencia manual de procedimientos	26
Conoce la estructura de la empresa.....	27
Proceso de Selección.....	28
Frecuencia capacitaciones.....	29
Opiniones y sugerencias	30
Participación opiniones	31
Evaluación del personal	32
Conoce los servicios	33
Contratar servicios	34
Frecuencia de servicios	35
Recibe asesoramiento.....	36
Calificación asesoramiento	37
Inquietudes atendidas.....	38
Recomendación servicios.....	39
Visita página web.....	40
Realiza cotizaciones.....	41
Matriz FODA	44
Símbolos Utilizados	61
1.- Indicador de Liquidez.....	126
Liquidez Corriente	126

2.- Indicador de solvencia.....	126
Endeudamiento del activo.....	126
3.- Indicador de Gestión.....	126
Periodo medio de cobranza.....	126
4.Indicador de rentabilidad	126
Rentabilidad neta del activo.....	126
Valoración de impactos.....	131
Impacto Social	132
Impacto Económico	133
Impacto Educativo	134
Impacto Ambiental.....	135
Impacto General.....	136

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Edad	18
Género.....	19
Nivel de Instrucción.....	20
Conoce el plan estratégico	21
Socialización plan estratégico.....	22
Existencia manual de procedimientos.....	23
Recibe funciones del cargo	24
Aumento de rendimiento.....	25
Presencia de manual de procedimientos	26
Conocimiento estructura organizacional.....	27
Proceso de selección	28
Frecuencia capacitaciones.....	29
Opiniones y sugerencias	30
Participación opiniones	31
Evaluación del personal	32
Conoce los servicios	33
Contratar servicios	34
Frecuencia de servicios	35
Recibe asesoramiento.....	36
Calificación asesoramiento	37
Inquietudes atendidas.....	38
Recomendación de servicios.....	39
Visita página web.....	40
Realiza cotizaciones.....	41
Exportación no petroleras tradicionales y no tradicionales	42
Logotipo.....	72
Estructura organizacional.....	75
Mapa de procesos.....	87

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado tiene como finalidad realizar un Manual Administrativo y Financiero para la compañía de transporte de carga “SILCAVCARGO” en la ciudad de Quito provincia de Pichincha; este manual permitirá servir como guía en todas las actividades que realiza el personal optimizando tiempo y recursos en cada uno de procesos, el misma que contiene cuatro capítulos a continuación se detalla cada uno.

En el CAPITULO I se desarrolla el diagnostico situacional a través de la aplicación de diferentes técnicas de investigación dirigidas a los empleados y clientes de la compañía con el fin recabar información que permita determinar la problemática actual mediante el análisis de la matriz FODA.

El CAPITULO II contiene las bases teóricas y científicas que se utilizará para el desarrollo del trabajo el mismo que contiene conceptos relacionados al proyecto mismo que servirá de soporte en todas las etapas de la investigación.

En el CAPITULO III se procede a realizar la propuesta en base a los objetivos planteados, esta fase es la de mayor importancia, ya que en ella se elaborará el manual administrativo financiero con el que se busca mejorar aspectos internos de la compañía tales como delimitación de responsabilidades, elaboración de plan estratégico, etc.

En el CAPITULO IV, se identifican los principales impactos que genera la investigación sean estos: social, económicos, educativo y ambiental; además las conclusiones y recomendaciones que se obtienen en base a los resultados de la investigación.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación busca solucionar problemas que actualmente aqueja a la empresa debido a la inexistencia de un manual administrativo financiero, con ello se busca dotar a la gerencia de una herramienta clave para la toma de decisiones basado en asesoramientos y sustentada en procedimientos que vayan acordes a las necesidades de la empresa.

Al observar que la compañía SILCAV CARGO que no cuenta con un plan estratégico; es decir no tiene definido un plan estratégico, normas, políticas y procedimientos lo cual le ha impedido desarrollarse en ámbito económico administrativo y financiero, es así como por ello sugiere la necesidad de implementar un Manual de procedimientos administrativo financiero ya que resulta muy importante e indispensable llevar un correcto control dentro de la organización con el cual se busca mejorar los procedimientos y controlar las actividades que se vienen realizando en dicha empresa.

La presente propuesta tiene como finalidad contribuir al desarrollo institucional de la empresa ya que al implantarse dicho manual se realizará las respectivas correcciones a los problemas que presentan el área administrativa que debido al desconocimiento ha generado inconvenientes en cuanto a la optimización de recursos disminuyendo la credibilidad en los clientes y provocando inestabilidad. Por ello es importante contar con un manual de procedimientos que permita mejorar y fortalecer aspectos tales como: segregación de funciones; delimitación de responsabilidades etc.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL

Diseñar el Manual administrativo financiero y contable para la compañía de transporte de carga “SILCAVCARGO” Cía. Ltda. en la Ciudad de Quito de la Provincia de Pichincha mediante una investigación que permita mejorar los procesos de la administración

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar el diagnóstico técnico situacional de la compañía de transporte de carga “SILCAVCARGO” mediante la utilización de la matriz FODA, con el fin de conocer la situación real de la empresa
2. Realizar el marco teórico mediante documentación bibliográfica que permita respaldar todas las fases de la investigación.
3. Estructurar un manual de procedimientos administrativo financiero y contable para la compañía de transporte de carga SILCAVCARGO el cual permita la optimización de recursos en cada uno de los procesos, a través de investigaciones de campo.
4. Establecer los principales impactos: social, económicos, educativo y ambiental a través de la aplicación de indicadores de gestión con el propósito de conocer el grado de aplicabilidad y aceptación dentro de la empresa

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 Antecedentes

Quito conocida también como San Francisco de Quito es la capital de la República del Ecuador, cuenta con 2'239.191 habitantes según el censo del 2010 realizado por el INEC, se considera la ciudad más antigua de la provincia de Pichincha y la segunda ciudad más poblada del país lo cual le ha permitido la creación de empresas y microempresas logrando así un mejoramiento en la economía.

SILCAVCARGO Cía. Ltda. es una empresa que se dedica a brindar un servicio de transporte de carga y trámites aduaneros de importación y exportación, nace el 20 de octubre del 2009 como una empresa familiar cuenta con 3 socios activos y fundadores, quienes vieron la oportunidad de cubrir el segmento como agentes de transporte de carga ya que cuenta con amplia experiencia en trámites de importación y exportación actualmente se encuentran representados legalmente por el señor Luis Eduardo Calle

SILCAVCARGO CÍA LTDA se constituyó legalmente bajo el registro mercantil en la ciudad de Quito, aperturando su primera oficina en la ciudad de Quito ubicada en el Centro Comercial San José sector del antiguo aeropuerto, brindando un servicio completo en lo que se refiere al transporte de carga como: almacenaje, manipulación trámites aduaneros asesoramiento, coordinación de embarques y seguro de mercancías

Actualmente Silcavcargo presenta inconvenientes a nivel administrativo y financiero siendo su principal limitación para crecer institucionalmente, ya que no se encuentran bien definidos los perfiles y responsabilidades de las personas que integran el área administrativa

de la empresa generando así problemas en cuanto a la optimización de los recursos debido a la ausencia de un manual de funciones que guíe y oriente la realización de cada una de las actividades tanto administrativas como financieras lo que impide el desarrollo institucional.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Realizar el diagnóstico técnico situacional de la compañía de transporte de carga “SILCAVCARGO Cía. Ltda. mediante la identificación de la matriz FODA

1.2.2 Objetivos específicos

- Establecer el marco legal y la normativa aplicable de la compañía
- Verificar si la empresa cuenta con plan estratégico.
- Determinar la estructura organizacional y administrativa con la que funciona la empresa.
- Comprobar la calidad de los servicios que brinda la empresa y grado de satisfacción de los clientes.
- Verificar la existencia de un sistema informático e información contable

1.3 Variables

- Normativa interna
- Plan estratégico
- Estructura organizacional
- Servicio al cliente
- Información contable y sistema informático

1.4 Indicadores diagnósticos

1.4.1 Normativa Interna

- Reglamento Interno
- Políticas
- Código de ética

1.4.2 Plan estratégico

- Misión
- Visión
- Valores institucionales
- Objetivos estratégicos

1.4.3 Estructura organizacional

- Organigrama estructural y funcional

1.4.4 Servicio al cliente

- Grado de satisfacción del cliente
- Asesoramiento – capacitación

1.4.5 Información contable y sistema informático

- Estados financieros
- Índices financieros
- Plan de cuentas

1.5 Matriz de relación diagnóstica

Tabla N° 1

Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Establecer el marco legal y la normativa aplicable de la compañía de transporte de carga Silcavcargo Cía. Ltda.	Marco Legal Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Estatutos • Reglamentos • Ley de aduanas • Políticas internas y externas 	Primaria Secundaria	Encuesta Entrevista Documental	Gerente Socios
Verificar si la empresa cuenta con un plan estratégico	Plan estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Valores institucionales • Objetivos estratégico 	Primaria Secundaria	Entrevista Encuesta Información	Gerente
Determinar la estructura organizacional y administrativa con la que funciona la empresa	Estructura organizacional y administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama funcional • Organigrama estructural 	Primaria	Entrevista Encuesta	Gerente Empleados
Comprobar la calidad de los servicios que brinda la empresa y grado de satisfacción de los clientes	Grado de satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Precios accesibles • Confianza 	Primaria	Encuestas	Clientes
Verificar la existencia de un sistema informático e información contable	Información contable y sistema informático	<ul style="list-style-type: none"> • Estados financieros • Índices financieros • Pan de cuentas 	Primaria	Encuesta Observación directa	Gerente Contador

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación directa

1.6 Mecánica operativa

1.6.1 Información primaria

Para la presente investigación será necesario la utilización de diferentes técnicas tales como: ficha de observación, entrevistas y encuestas dirigidas a empleados y clientes de la compañía mismas que serán diseñadas en base a las variables e indicadores de la matriz diagnóstica, con el objetivo de medir el grado de conocimiento y satisfacción.

➤ Entrevista

La entrevista es un instrumento que permite la recopilación de información a través del dialogo entre el entrevistador y el entrevistado por medio de una serie de preguntas. A través de esta técnica se pudo obtener información sobre aspectos más relevantes tanto internos como externos de la entidad

➤ Encuesta

La encuesta es un instrumento, que permite la recopilación de información por medio de preguntas cerradas para conocer la opinión de un grupo de personas, para luego llevar al análisis, procesar, graficar e interpretar dicha información.

➤ Ficha de observación

Con la aplicación de la ficha de observación me permitió recopilar información para conocer la situación actual y recabar información importante en cuanto a infraestructura, ambiente laboral y desarrollo de las actividades dentro de la empresa

1.6.2 Información secundaria

Con el fin de obtener fundamentos teóricos que permita la realización un manual de procedimientos fue necesario recopilar información a través de fuentes secundarias como libros, tesis, páginas web entre otros.

1.7 Identificación de la población

La presente investigación se sustentará con la información que se obtenga de los empleados y clientes a través de encuestas y entrevistas tal y como se muestra a continuación

1.7.1 Empleados

Silcavcargo cuenta con 5 empleados a quienes fue necesario aplicar una encuesta con el fin de recabar información, además cabe indicar que se aplicó una entrevista al Sr. Gerente y al personal que presta servicios como es la contadora.

Tabla N° 2
Empleados

N°	Departamento	#Personas
1	Presidente	1
2	Logística	1
3	Ventas	1
4	Secretaría	1
5	Bodeguero	1
TOTAL		5

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación directa.

Para la presente investigación de campo fue necesario la aplicación de un censo a los empleados de “SILCAVCARGO” considerando que la población a investigar es pequeña.

1.7.2 Clientes

Para la presente investigación se realizó una encuesta a los clientes de Silcavcargo los mismos que no superan los 165 según la base de datos de la empresa en tal virtud se procede a valorar mediante el cálculo de la muestra, como se presenta a continuación.

Tabla N° 3
Clientes

N°	DETALLE	#PERSONAS
1	Clientes	165
TOTAL		165

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación directa

Términos

N= Población

n = Muestra

e = margen de error

δ = varianza g

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{(N - 1)e^2 + Z^2 \sigma^2}$$

Procedimiento

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)^2 165}{(165-1)0.05^2 + (0.5)(0.5)^2} \quad n = 115$$

1.8 Análisis de la información

1.8.1 Observación Directa

Por medio de esta técnica se pudo evidenciar aspectos tanto internos como externos tales como la falta de comunicación entre el personal que labora, infraestructura, atención al cliente.

Infraestructura

En lo que se refiere a la infraestructura de la empresa esta no cuenta con instalaciones propias lo cual no garantiza un normal funcionamiento de las actividades.

Ambiente laboral

En cuanto al ambiente laboral en Silcavcargo se pudo observar que el trabajo lo realizan de forma empírica y en base a la experiencia y conocimiento del gerente, provocando así duplicidad de funciones, confusión en las actividades que realiza e personal.

Atención al cliente

La falta de comunicación es otro problema que se pudo observar ya que no cuenta con procedimientos acordes que les permita brindar un buen servicio de calidad que cumpla las expectativas de sus clientes.

1.8.2 Entrevista dirigida al gerente de la empresa de SILCAVCARGO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA DE SILCAVCARGO

DATOS TÉCNICOS

Entrevistado: Señor Luis Calle – Gerente General

Hora Inicio: 10h20

Fecha: 24 de octubre 2016

Hora fin: 10h40

Lugar: Quito

1.- ¿La compañía tiene establecido una misión, visión y objetivos estratégicos?

Respuesta

“La verdad la compañía no se ha preocupado en implementar un plan estratégico”

Análisis

La compañía no ha definido un plan estratégico que contenga una misión, visión y objetivos estratégicos lo que le ha impedido a la empresa crecer institucionalmente por no encontrarse alineados a una planificación, generado cierto grado de confusión en los empleados para la consecución de las metas y objetivos.

2.- ¿La compañía cuenta con un organigrama estructural donde se detallen los niveles jerárquicos y las funciones que realiza el personal?

Respuesta

“Si tenemos establecido un organigrama con los cargos y las funciones de cada uno, ya que es requisito de la superintendencia de compañías”.

Análisis

El gerente manifiesta que la compañía si tiene establecido organigrama estructural con los cargos que desempeña cada uno. Un organigrama es una herramienta básica de toda organización que permite visualizar de forma gráfica la estructura organizacional de una entidad, aunque existen empresas que debido a su tamaño consideran innecesario y desconocen la importancia de tener definido los cargos y funciones provocando así poca competitividad en los empleados.

3.- ¿Conoce usted bajo que normativa se encuentra amparada la compañía?

Respuesta

“Estamos legalmente constituidos y todo se encuentra normado bajo la ley de compañías”.

Análisis

Al ser una compañía legalmente constituida le ha permitido estar entre una de las empresas más reconocidas y con gran prestigio a nivel local generando confianza y mayor credibilidad en cada uno de los clientes.

4.-Piensa usted que la implementación de un manual de procedimientos contribuirá a mejorar el desempeño de los trabajadores.

Respuesta.

“Si pienso, puesto que hay que ir implementando un poco de técnica a la administración y en general a la empresa, este tipo de manuales y procedimientos son buenos para cualquier tipo de empresa”

Análisis

Un manual de procedimientos constituye una guía eficiente en la coordinación de las actividades, ya que le permite a la administración tener un control de las responsabilidades y tareas que desempeña cada departamento y con ello evitar la duplicidad de funciones.

5.- ¿Se realizan procesos de reclutamiento y selección del personal?

Respuesta

“Realmente no, por ser prácticamente una empresa familiar, si tenemos personal calificado, pero realmente no tenemos ningún proceso de reclutamiento”.

Análisis

La compañía no se ha realizado procesos de reclutamiento por tratarse de una empresa familiar; al momento de contratar una persona externa esta se realiza a través de recomendaciones de personas conocidas. En la actualidad existen dos personas que no tiene ningún vínculo familiar que desempeñan los cargos de bodega y secretaria además de los servicios contratados para el área contable y de sistemas.

6.- ¿Cuenta la empresa con un sistema informático y cuál fue la necesidad de implementarlo, han surgido cambios a partir de su implementación?

Respuesta

“Actualmente disponemos de dos sistemas informáticos el uno es el ÁBACO que es el que maneja la parte contable y un administrativo que es el SICC, en este caso que es el que maneja las guías que son la base de la empresa y del que se desprenden algunos trámites de los cuales se lleva a cabo la facturación”.

Análisis

Los actuales sistemas informáticos han sido desarrollados en base a las necesidades y requerimientos de la compañía con el fin de presentar información veraz oportuna y confiable a la administración y de esta manera se toman decisiones.

7.- ¿Se realizan capacitaciones dirigidas al personal y con qué frecuencia se realizan?

Respuesta

“Las capacitaciones a las que hemos asistido son las que dictan directamente la aduana aproximadamente se realizan 1 o 2 veces al año, internamente no se realiza ningún tipo de capacitación, como todos asistimos a este tipo de capacitaciones que dicta la aduana considero que estamos preparados, internamente no realizamos capacitaciones”

Análisis

En la compañía se realizan únicamente a través de la aduana, las capacitaciones son realizadas con instructores especializados en el tema, con ello la empresa pretende mejorar los

conocimientos y habilidades en los empleados para lograr que las actividades se realicen con eficiencia

8.- ¿Tiene identificado claramente sus competidores y que estrategias ha implementado para expandirse en el mercado?

Respuesta

“Claro de hecho que es una obligación tener identificado los competidores y las estrategias de ellos, en cuanto a nuestras estrategias considero que la compañía ha invertido publicidad en promociones, planes de crédito y acercamiento directo que pienso yo que es una de las principales fortalezas”.

Análisis

Las estrategias de mercado implementadas por la compañía le han permitido mantenerse en el mercado, ofreciendo una amplia gama de servicios tales como: planes de crédito, publicidad con la cual se busca de fidelizar a los clientes.”

9.- ¿Con que frecuencia recibe usted Estados financieros y estos son analizados y socializados con los socios?

Respuesta

“La contadora nos reporta una vez al mes estados financieros y nos reunimos con el personal de la compañía para analizarlos y tomar decisiones”.

Análisis

Los estados financieros reflejan la realidad de la organización lo que ha permitido e identificar los principales problemas que aqueja a la empresa como son las cuentas por cobrar lo cual ha conlleva a optar nuevas fuentes de financiamiento.

10.- La empresa se ha preocupado por obtener algún tipo de certificaciones o piensa hacerlo a corto plazo.

Respuesta

“Buena pregunta por el momento estamos en proceso de pasar de agentes de carga a agentes AITA, esta es una certificación que nos permite tener un reconocimiento a nivel internacional”.

Análisis

IATA es un certificación que le permite actuar en nombre aerolíneas, es decir sirve de intermediario entre el pasajeros, los agentes de carga y las aerolíneas lo cual permite que operen de manera eficiente y económica.

1.8.3 Entrevista dirigida a la contadora de “SILCAVCARGO”



Datos Técnicos

Entrevistado: Ing. Yesenia Alcívar

Hora Inicio: 15h25

Fecha: 26 de octubre del 2016

Hora Fin 15h40

Lugar: Quito

1.- ¿La empresa ha establecido políticas contables?

Respuesta

“La compañía no tiene establecido políticas contables, todo se realiza bajo mi conocimiento y experiencia en el área contable”

Análisis

Las políticas contables son normas o reglas necesarias en una empresa para el tratamiento de las cuentas en la presentación de estados financieros además ayudan a mejorar la eficiencia en cuanto a la información financiera presentada por la contadora. La compañía al no emplear políticas contables estas inciden directamente en la razonabilidad de los estados financieros, ya que constituyen las bases y principios para la preparación y presentación de estados financieros generando poca la credibilidad ya que los resultados que se obtienen de los estados financieros no serán totalmente confiables.

2.- ¿Las obligaciones tributarias que mantiene con el SRI; se cumplen con los plazos establecidos?

Respuesta

“Las obligaciones que Silcavcargo mantiene con el SRI se cumplen con los plazos establecidos, así como dispone la ley para evitar sanciones”.

Análisis

La empresa al cumplir oportunamente con las obligaciones tributarias evita que incurrir en situaciones desagradables y gastos innecesarios por clausularas, multas o hasta el cierre del negocio lo cual le permite mantener excelentes relaciones con los entes reguladores.

3.- ¿Cuenta la compañía con un sistema informático; considera que este sistema brinda información confiable y segura?

Respuesta

“Si. El sistema que maneja para el área contable de la compañía es el Ábaco y se adquirió por ser el que más se ajusta a las necesidades de la empresa.”

Análisis

Es un programa flexible y fácil de usar, que permite a la empresa ahorrar mano de obra ya que este le facilita trabajar en línea desde cualquier lugar y presentar a tiempo informes a tiempo.

4.- ¿Con que frecuencia presenta usted estados financieros a la compañía?

Respuesta

Los estados financieros “se presentan de forma mensual a la administración”

5.- ¿Que índices financieros aplica usted para el análisis de la situación financiera de la empresa?

Respuesta

En realidad, no se aplican índices financieros; pero considero que deberíamos implementarlo

Análisis

Los índices financieros son indicadores que permiten hacer un análisis de la situación económica y financiera de una entidad.

6.- ¿Los estados financieros son presentados bajo NIIF's?

“Si, estamos en obligación de presentar estados financieros bajo NIIF's conforme lo exige la superintendencia de compañías”

Análisis

Silcavcargo si presenta estados financieros bajo NIIF's conforme lo estipula las normas ya que al ser una compañía limitada esta debe regirse a lo que estipula la superintendencia de compañías ya que esto le permite mostrar el rendimiento financiero y la gestión que realiza de la empresa.

1.8.4 Encuesta dirigida a los empleados de SILCAVCARGO

- **Datos técnicos**

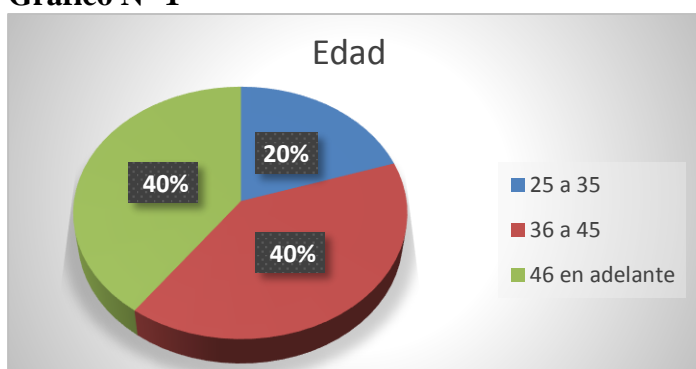
Tabla N° 4

Edad

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
25 a 35	1	20,0%
36 a 45	2	40,0%
46 en adelante	2	40,0%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 1



Edad

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

La compañía Silcavcargo está conformada con personal que bordean las edades entre 36 años en adelante lo que significa que la gran mayoría del personal que la conforma es con personal con experiencia a pesar de ser una empresa familiar.

- **Género**

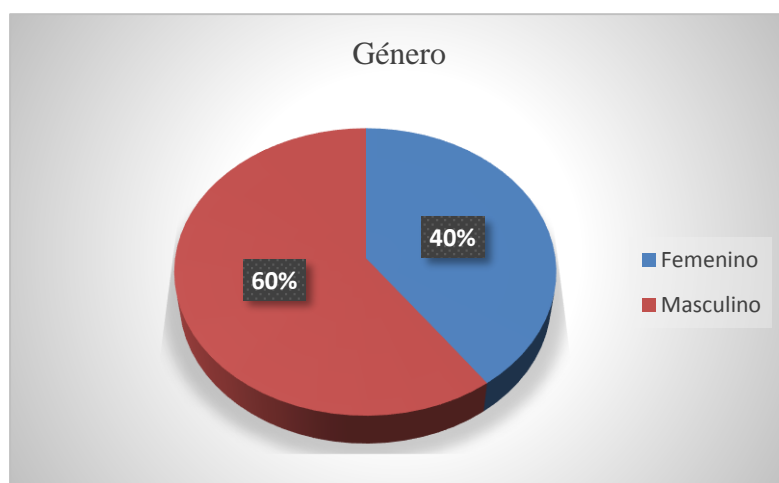
Tabla N° 5

Género

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	2	40,0%
Masculino	3	60,0%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 2



Género

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

La compañía está conformada en su gran mayoría por hombres comprometidos al igual que todo el personal a brindar un excelente servicio a toda su clientela

- **Nivel de instrucción**

Tabla N° 6

Nivel de Instrucción

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	0	0,0%
Secundaria	4	80,0%
Superior	1	20,0%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 3



Nivel de Instrucción

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

La mayoría del personal que labora en Silcavcargo ha obtenido estudios únicamente hasta la secundaria, pero la experiencia en el campo del comercio exterior les ha permitido ganar la confianza y credibilidad y ser una de las empresas más reconocida.

1.- ¿Conoce usted si la empresa ha establecido por escrito la misión, visión y objetivos institucionales?

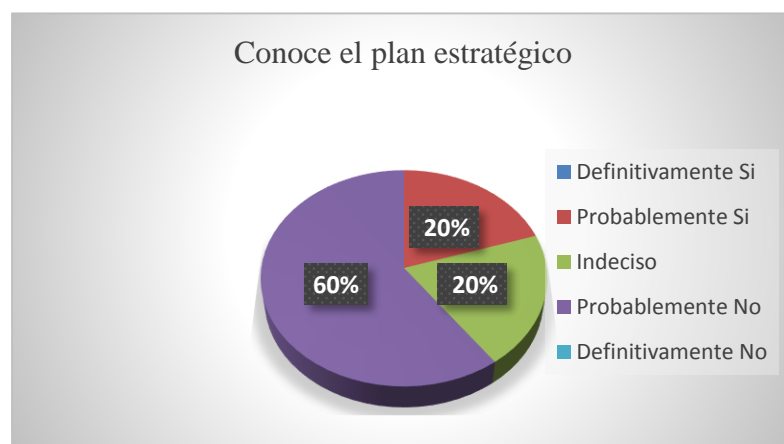
Tabla N° 7

Conoce el plan estratégico

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente Si	0	0,0%
Probablemente Si	1	20,0%
Indeciso	1	20,0%
Probablemente No	3	60,0%
Definitivamente No	0	0,0%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 4



Conoce el plan estratégico

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

De la investigación realizada se puede decir que la mayoría de los empleados desconocen la existencia de un plan estratégico en donde se encuentre documentada la misión, visión y objetivos estratégicos esto se debe a que la administración no tiene implementado una planificación.

2.- ¿Se realiza la correspondiente difusión y socialización de la misión visión y objetivos estratégicos?

Tabla N° 8

Socialización plan estratégico

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente Si	0	0,0%
Probablemente Si	0	0,0%
Indeciso	0	0,0%
Probablemente No	0	0,0%
Definitivamente No	5	100,0%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 5



Socialización plan estratégico

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

Con la información recopilada en las encuestas se puede evidenciar que la compañía al no contar con un plan estratégico le impide llevar a cabo la socialización y difusión de la misma, esto se debe a la falta de interés por parte de la administración, ya que esta empresa viene manejándose de manera empírica lo cual ha generado falta de compromiso en los trabajadores

3. ¿Sabe usted si existe o se ha diseñado un manual de procedimientos administrativo financiero en la compañía?

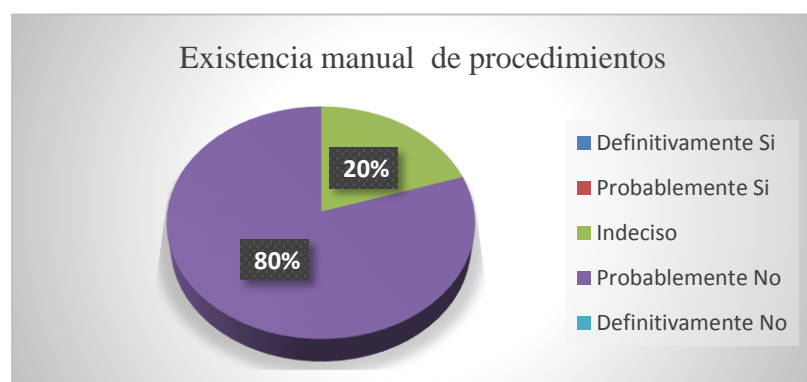
Tabla N° 9

Existencia manual de procedimientos

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente Si	0	0,0%
Probablemente Si	0	0,0%
Indeciso	1	20,0%
Probablemente No	4	80,0%
Definitivamente No	0	0,0%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 6



Existencia manual de procedimientos

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

De la información recopilada se puede evidenciar que en su gran mayoría los empleados desconocen la existencia de manuales administrativos financieros en donde se detallen todas las actividades que tienen dentro de la organización; la implementación de estos es muy importante, ya que son guías con las cuales se pretende mejorar cada uno de los procesos dentro de una empresa.

4.- ¿La administración ha facilitado por escrito las funciones y responsabilidades de su cargo?

Tabla N° 10

Recibe funciones del cargo

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0,0%
No	5	100,0%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 7



Recibe funciones del cargo

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

Con la información recopilada la totalidad de los encuestados manifiestan no haber recibido de forma escrita las funciones y responsabilidades de su cargo dentro de la organización, lo cual ha generado confusión y duplicidad de funciones.

5.- ¿Cree usted que la existencia de manuales de procedimientos ayudaría a mejorar el desempeño y rendimiento en sus funciones?

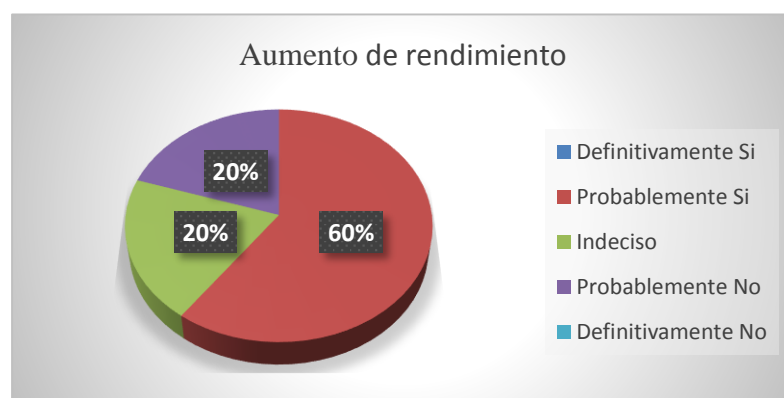
Tabla N° 11

Aumento de rendimiento

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente Si	0	0,0%
Probablemente Si	3	60,0%
Indeciso	1	20,0%
Probablemente No	1	20,0%
Definitivamente No	0	0,0%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 8



Aumento de rendimiento

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

De la información obtenida la mayoría de los empleados encuestados manifiestan estar de acuerdo que los manuales de procedimientos son una guía clave para para la correcta delegación y asignación de funciones y con ello se mejoraría el rendimiento de las actividades.

6.- ¿Le gustaría a usted que la compañía cuente con un manual de procedimientos administrativo y financiero que refleje la realidad de su organización?

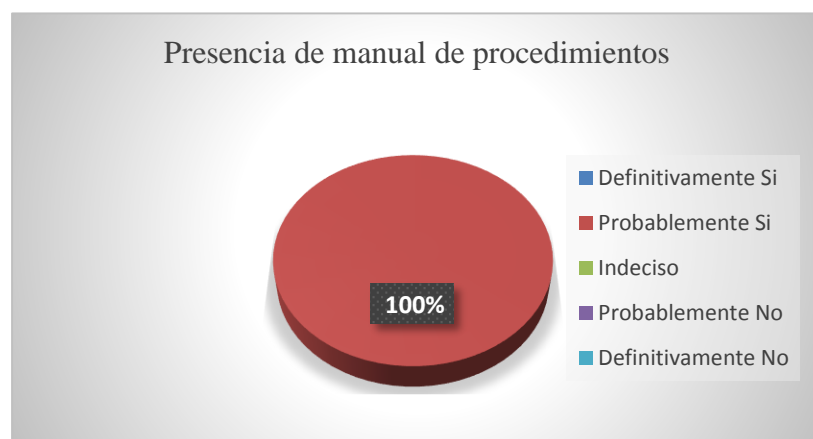
Tabla N° 12

Presencia manual de procedimientos

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente Si	0	0,0%
Probablemente Si	5	100,0%
Indeciso	0	0,0%
Probablemente No	0	0,0%
Definitivamente No	0	0,0%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 9



Presencia de manual de procedimientos

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

Con la información recopilada la totalidad de los empleados de la compañía manifiestan estar de acuerdo con la existencia de un manual de funciones en el que se detallen cada una de las actividades y responsabilidades y con ello evitar la duplicidad de funciones.

7.- ¿Conoce usted la estructura organizacional de la empresa?

Tabla N° 13

Conoce la estructura de la empresa

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente Si	0	0,0%
Probablemente Si	4	80,0%
Indeciso	1	20,0%
Probablemente No	0	0,0%
Definitivamente No	0	0,0%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 10



Conocimiento estructura organizacional

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

Con la información obtenida se puede observar que la mayoría de los empleados encuestados manifiestan que, si están identificado los niveles jerárquicos de la empresa, pero no se encuentra en un área visible en donde se pueda observar con total claridad.

8.- ¿Antes de ser contratado/a usted siguió un proceso de selección

Tabla N° 14

Proceso de Selección

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0,0%
No	5	100%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 11



Proceso de selección

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

La encuesta realizada a los empleados revela que no se realizan procesos de selección de personal, por tratarse de ser una empresa de tipo familiar, y al momento de contratar personal esto lo hacen en base a recomendaciones de otras personas cercanas a la compañía.

9.- ¿Ha recibido usted capacitaciones y con qué frecuencia se realizan las mismas?

Tabla N° 15

Frecuencia capacitaciones

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	0	0,0%
Semestral	4	80,0%
Anual	1	20,0%
Ninguna	0	0,0%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 12



Frecuencia capacitaciones

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

La encuesta aplicada a los empleados manifiesta en su mayoría que si han recibido capacitaciones y estas se realizan en base al cronograma de la aduana con la finalidad de estar al día en temas de actualizaciones y a brindar el debido asesoramiento a los clientes y personas que requieran contratar los servicios.

10.- ¿La administración toma en cuenta la opinión o sugerencias de sus empleados?

Tabla N° 16

Opiniones y sugerencias

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente Si	0	0,0%
Probablemente Si	2	40,0%
Indeciso	0	0,0%
Probablemente No	3	60,0%
Definitivamente No	0	0,0%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 13



Opiniones y sugerencias

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

De la encuesta aplicada a los empleados se pudo obtener información en donde la mayoría manifiesta que las opiniones y sugerencias si son tomadas en cuenta por ser socios mayoritarios, y estas son la clave para la toma de decisiones y así mejorar el servicio que presta la compañía a sus clientes.

11.- ¿Le gustaría que sus opiniones sean tomadas en cuenta?

Tabla N° 17

Participación opiniones

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente Si	5	100,0%
Probablemente Si	0	0,0%
Indeciso	0	0,0%
Probablemente No	0	0,0%
Definitivamente No	0	0,0%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 14



Participación opiniones

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede evidenciar que totalidad de los empleados les gustaría participar en las decisiones con los directivos con opiniones y sugerencias con el fin de brindar un mejor servicio.

1.8.5. Encuesta dirigida a los clientes de SILCAVCARGO

- **Datos Técnicos**

1.-¿Cómo califica la atención del personal SILCAVCARGO?

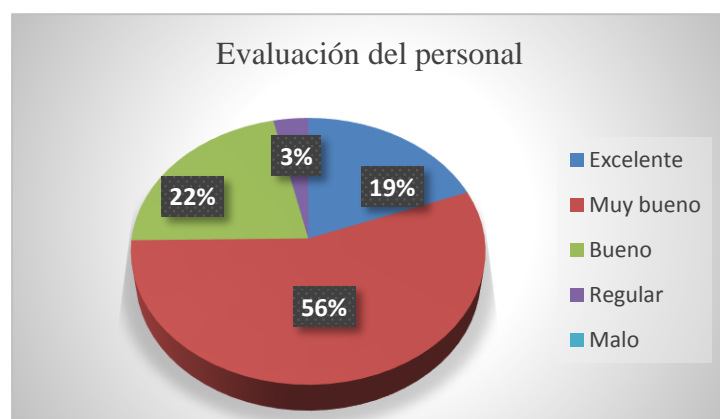
Tabla N° 18

Evaluación del personal

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	22	19,1%
Muy bueno	64	55,7%
Bueno	25	21,7%
Regular	4	3,5%
Malo	0	0,0%
TOTAL	115	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 15



Evaluación del personal

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

De la información recopilada se obtuvo que la totalidad de los clientes consideran que la atención al cliente en la compañía Silcavcargo es muy buena y satisface sus expectativas.

2.- ¿Conoce usted los servicios que presta la compañía SILCAVCARGO?

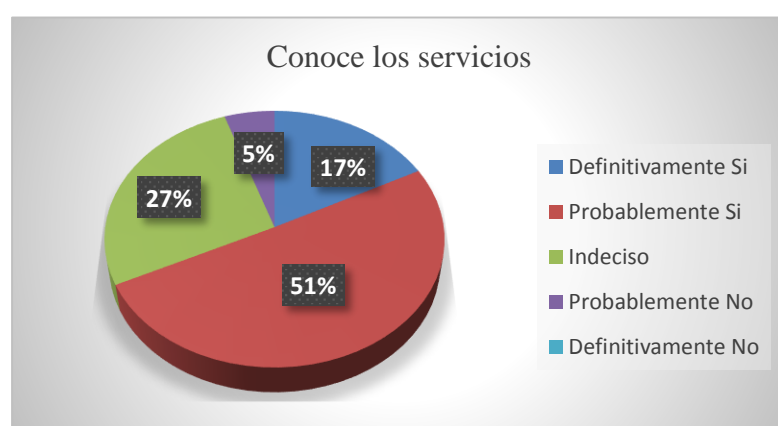
Tabla N° 19

Conoce los servicios

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente Si	20	17,4%
Probablemente Si	58	50,4%
Indeciso	31	27,0%
Probablemente No	6	5,2%
Definitivamente No	0	0,0%
TOTAL	115	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 16



Conoce los servicios

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

De lo expuesto anteriormente los clientes manifiestan en su gran mayoría conocer los servicios que presta la compañía, ya que esta no solo brinda el servicio de transporte como tal, sino que se encarga de cumplir con todo el proceso que va desde la embarcación hasta su llegada dentro y fuera del país.

3.- ¿Qué toma en cuenta al momento de contratar los servicios de SILCAVCARGO?

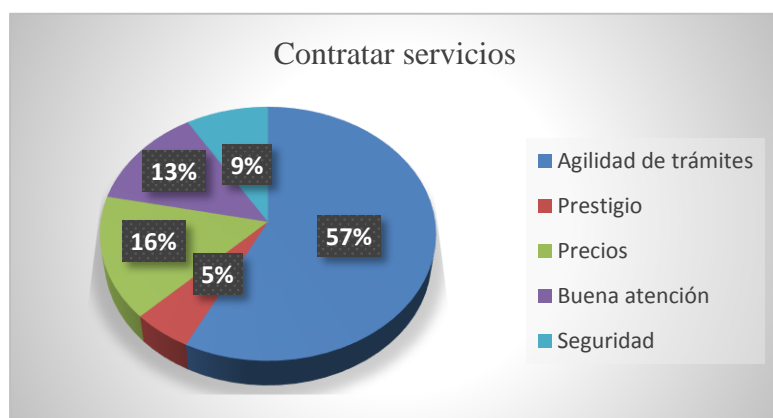
Tabla N° 20

Contratar servicios

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agilidad de trámites	66	57,4%
Prestigio	6	5,2%
Precios	18	15,7%
Buena atención	15	13,0%
Seguridad	10	8,7%
TOTAL	115	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 17



Contratar servicios

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

Con los resultados obtenidos a través de las encuestas se pudo obtener información sobre la preferencia de los clientes en la cual manifestaron que acuden a los servicios que brinda Silcavcargo por la agilidad en los trámites y porque los precios son los más accesibles, lo cual lo diferencia de la competencia.

4.- ¿Con que frecuencia utiliza los servicios que presta Silcavcargo?

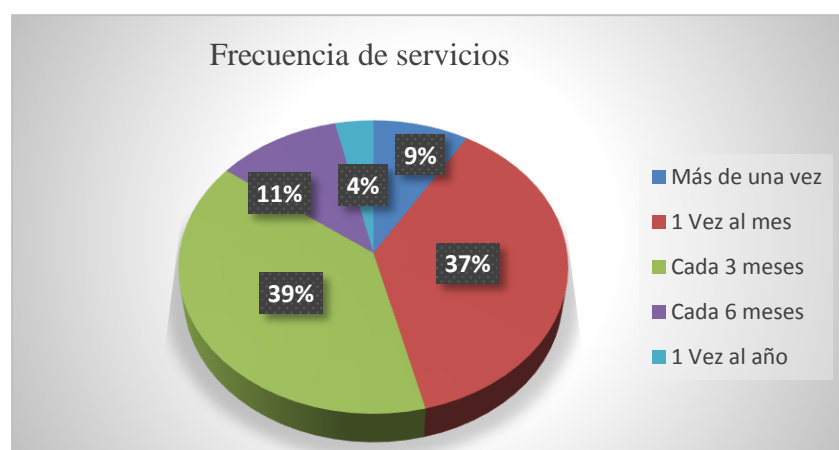
Tabla N° 21

Frecuencia de servicios

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Más de una vez	10	9%
1 Vez al mes	43	37%
Cada 3 meses	45	39%
Cada 6 meses	13	11%
1 Vez al año	4	3%
TOTAL	115	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 18



Frecuencia de servicios

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

De los resultados obtenidos a través de la investigación se puede mencionar lo siguiente en cuanto a la frecuencia con la que acuden los clientes en busca de los servicios que presta Silcavcargo en donde la mayoría de clientes mencionan la periodicidad con la que realizan actividades de exportaciones es cada 3 meses.

5.- ¿Existe el debido asesoramiento por parte del personal que labora?

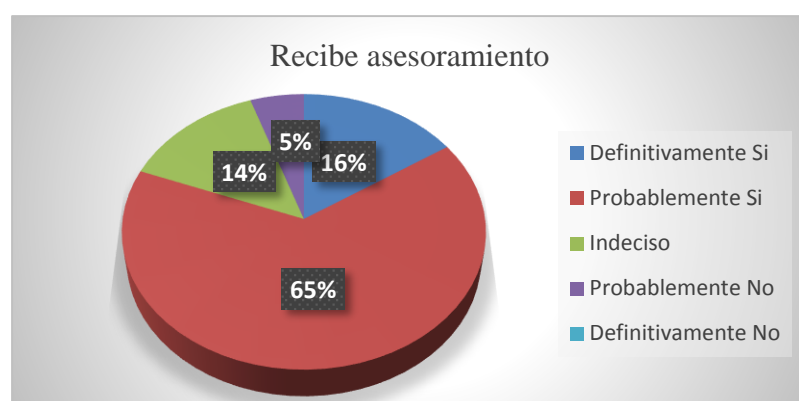
Tabla N° 22

Recibe asesoramiento

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente Si	18	16%
Probablemente Si	75	65%
Indeciso	16	14%
Probablemente No	6	5%
Definitivamente No	0	0%
TOTAL	115	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 19



Recibe asesoramiento

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

La mayoría de clientes encuestados manifiestan que si recibieron asesoramiento por parte de personal al momento de contratar el servicio que ofrece Silcavcargo

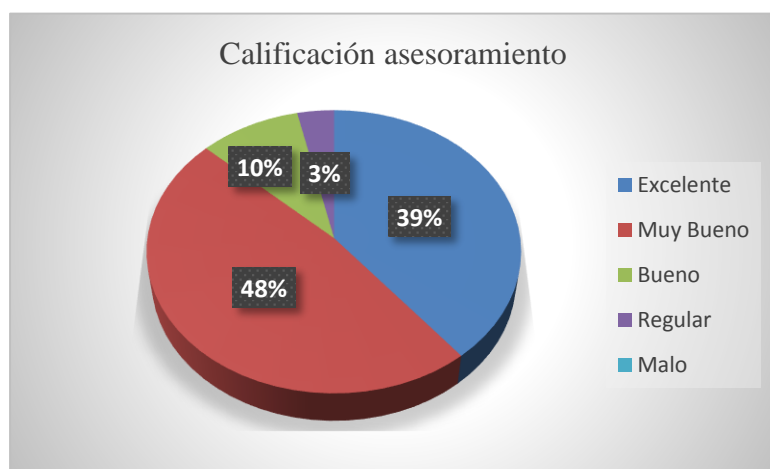
6.- ¿Cómo califica el asesoramiento que recibe por parte del personal que labora en Silcavcargo

Tabla N° 23
Calificación asesoramiento

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	45	39%
Muy Bueno	55	48%
Bueno	11	10%
Regular	4	3%
Malo	0	0%
TOTAL	115	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 20



Calificación asesoramiento

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

Como se puede observar en el gráfico existe gran aceptación por parte de los clientes, los mismos que manifestaron en su mayoría como aceptable el servicio que presta la compañía lo que significa que si se cumple con las expectativas de los clientes.

7.- ¿Sus inquietudes y requerimientos son atendidos de manera inmediata?

Tabla N° 24

Inquietudes atendidas

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	105	91%
No	10	9%
TOTAL	115	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 21



Inquietudes atendidas

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

De los clientes encuestados manifestaron que sus inquietudes son atendidas de manera inmediata por parte del personal que atiende y que se sienten satisfechos lo cual le ha permitido mantener confianza y buenas relaciones con el cliente.

8.- ¿Recomendaría los servicios que presta la compañía Silcavcargo a otras personas?

Tabla N° 25

Recomendación servicios

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	110	96%
No	5	4%
TOTAL	115	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 22



Recomendación de servicios

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

Silcavcargo ha sabido ganarse la confianza y fidelidad como podemos observar en el gráfico casi la totalidad de los clientes encuestados manifiestan estar satisfechos con el servicio que presta la compañía por lo que si lo recomendaría a otras personas.

9.- ¿Ha visitado la página web de la compañía?

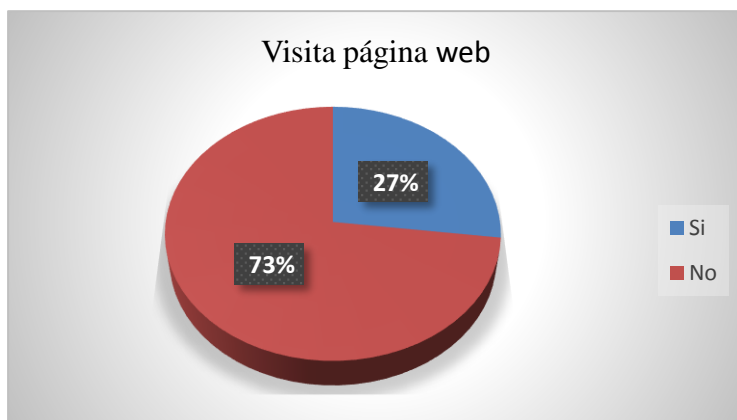
Tabla N° 26

Visita página web

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	31	27%
No	84	73%
TOTAL	115	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 23



Visita página web

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Análisis

De la información que se pudo obtener a través de la encuesta a los clientes como lo muestra el gráfico la mayoría de los clientes no han visitado la página web de la compañía, lo que se puede concluir que no existe una correcta difusión de las herramientas que brinda actualmente la tecnología.

10.- ¿Ha realizado usted cotizaciones en la página web de la compañía?

Tabla N° 27

Realiza cotizaciones

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	1%
No	114	99%
TOTAL	115	100%

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 24



Realiza cotizaciones

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

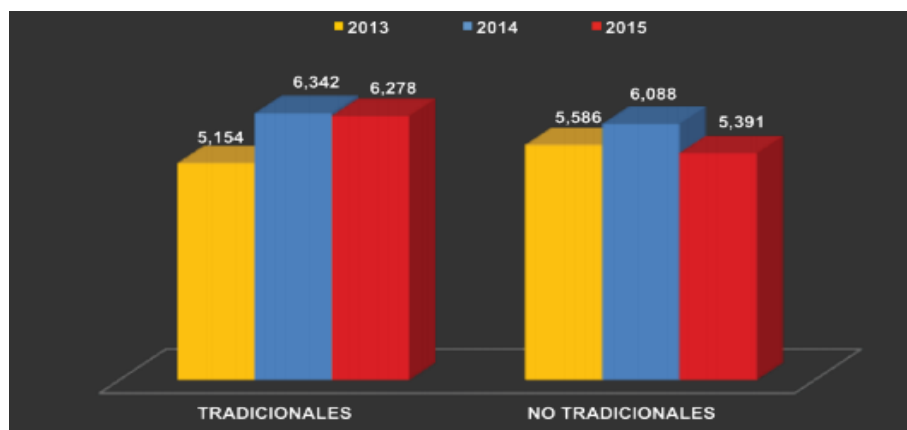
Análisis

Como podemos observar en el gráfico existe un gran desconocimiento por parte de los clientes sobre los beneficios que brinda la plataforma virtual ya que esta permite a sus clientes tener acceso para realizar cotizaciones de los embarques lo cual le permitiría ahorrar tiempo y recursos sin la necesidad de recurrir a un asesor.

1.9 Desarrollo de las fuentes secundarias

1.9.1. Crisis mundial.

Gráfico N° 25



Exportación no petroleras tradicionales y no tradicionales

Elaborado por: Dirección de Integración Comercial e inversiones PROECUADOR
Fuente: Banco Central del Ecuador, BCE

Como podemos observar en el gráfico anterior según datos del Banco Central del Ecuador a pesar que el gobierno ha creado incentivos para las exportaciones, estas se han visto afectadas considerablemente debido a la crisis mundial que atraviesan la mayoría de países, en donde la exportación de productos tradicionales durante el año 2015 decreció en un 1,01% en comparación con el 2014, mientras que la exportación de productos no tradicionales decreció un 11.46%.

1.9.2 Exportaciones

Tinajero. C. (31 de enero de 2013). Otavaleños detenidos con 244 kilos de cocaína y explosivos. El Telégrafo, p.1.

Ha provocado que Ecuador sea considerado como un punto de paso para el ingreso de sustancias ilícitas, pese a los rigurosos controles que se realiza en puertos y aeropuertos es un problema difícil de combatir, ya que las personas cada día buscan nuevos métodos para cometer

esta clase de delitos y una de ellas es contratando servicios de transporte de carga y hacerse pasar como exportadores.

1.9.3 Incentivos a exportadores

Según la resolución del N°011-2015 del pleno del comité de comercio exterior manifiesta en su art. 261, numeral 5 de la constitución, dispone que la política económica, tributaria y aduanera, arancelaria, de comercio exterior, entre otras son de competencia exclusiva del Estado Central.

El gobierno actual busca fomentar las exportaciones para ello ha creado deferentes incentivos con el fin de promover las exportaciones especialmente de las pequeñas y medianas empresa a través de la eliminación de aranceles con la finalidad de diversificar y ampliar más los mercados internacionales con productos nuevos que generen mayor riqueza a nuestro país.

1.9.4 Acuerdos comerciales

Según datos del diario el comercio en su publicación del día 24 de julio del 2016, en sus titulares menciona: Ecuador firmó el convenio con la Unión Europea

Estas medidas optadas por el gobierno central generan grandes beneficios para los exportadores, beneficiando directamente a grandes y pequeños productores, de igual benefician de forma indirecta las empresas que prestan servicios como operadores logísticos para generar empleo y contribuir con el cambio de la matriz productiva y al desarrollo económico y social del país.

1.10 Diagnóstico F.O.D.A

1.10.1 Matriz F.O.D.A

Tabla N° 28

Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Empresa legalmente constituida.	D1. Inexistencia de misión, visión y objetivos estratégicos
F2. Agilidad en los trámites	D2. Organigrama que no está técnicamente estructurado.
F3. Ubicación estratégica	D3. No existe un proceso de selección personal.
F4. Diversidad de servicios	D4. No existe definición de funciones
F5. Transporte propio	D5. Falta de comunicación con los clientes
F6. Estrategias de comercialización.	D6. Infraestructura arrendada
F7. Experiencia en comercio exterior	D7. Falta de publicidad
F8. Cumple con los requisitos para obtener la certificación IATA (Asociación de Transporte Aéreo Internacional)	D8. No existe planificación
F9. Sistema informático	D9. No cuenta con un contador de planta
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1. Acuerdos comerciales	A1. Clientes utilizan el servicio con fines ilícitos
O2. Competencia	A2. Crisis económica mundial (políticas de gobierno) inestabilidad
O3. Globalización	A3. Restricción de importaciones
O4. Avances tecnológicos	A4. Reformas tributarias
O5. Crecimiento en el mercado	

Elaborado por: La Autora.
Fuente: Investigación de campo

1.11 Cruces estratégicos FO, FA, DO, DA

Se elaboró los siguientes cuadros de los cruces estratégicos con el fin de dar a conocer la mayor influencia que dan en cada una de las mismas. (Ver Anexo N° 6)

1.11.1 Fortalezas – Oportunidades

F1 – O5: Silcavcargo al ser una empresa legalmente constituida brinda mayor confianza y seguridad a los clientes con lo cual busca expandirse en el mercado y lograr posicionamiento en el mercado y así brindar un servicio que cumpla con las expectativas del cliente.

F8 – O2: La experiencia en el servicio de transporte de carga y trámites aduaneros es una característica importante de la empresa con lo cual aspira a futuro obtener la certificación IATA, la misma que le permitirá operar en nombre de aerolíneas adscritas como agente de carga aérea autorizado y así emitir contratos de transporte internacional y gozar de otros beneficios que le permitan el crecimiento institucional.

1.11.2 Fortalezas – Amenazas.

F7 – A1: Una de las ventajas que tiene Silcavcargo es la experiencia en el tema de comercio exterior y la implementación de controles rigurosos que le permiten identificar la presencia de sustancias ilegales y así evitar que los clientes utilicen los servicios para fines ilícitos.

F4 - A2: La crisis económica mundial ha provocado una gran disminución de las exportaciones, pese a los incentivos que ha creado el gobierno central, para ello Silcavcargo ha creado nuevas estrategias a través de un servicio que brinde todas las garantías de seguridad en la prestación de servicios.

1.11.3 Debilidades – Oportunidades

D5 – O4: Los avances tecnológicos hoy en día permiten aumentar y mejorar la comunicación con los clientes a través de un sitio web donde les permita dar seguimiento y conocer en tiempo real el lugar en donde se encuentra la carga con la cual la empresa ganara mayor confianza y credibilidad.

D7 – O5: Incrementar estrategias de publicidad y ofertar los servicios de Silcavcargo para aprovechar el crecimiento de nuevos mercados y captación de nuevos clientes y así lograr mayor posicionamiento en el mercado nacional e internacional.

1.11.4 Debilidades –Amenazas

D8- A2: Una correcta planificación permite que la empresa pueda hacer frente a las inestabilidades económicas que actualmente aquejan a nuestro país debido a una crisis mundial y a la disminución de las exportaciones.

D8-A3: La restricción a las importaciones en el país impuestas con el fin de incrementar la producción nacional ha sido una medida que perjudica directamente a los operadores logísticos de carga como es el caso de Silcavcargo, ya que se ven obligados a centrar sus actividades únicamente en las exportaciones

1.12 Conclusión diagnóstica

Una vez concluida la investigación diagnóstica de la empresa SILCAVCARGO CIA. LTDA en la cual se aplicaron diferentes técnicas tanto primarias como secundarias de investigación la cual ha permitido obtener información importante, la misma que ha sido tabulada, analizada e interpretada a fin de tener un amplio conocimiento de la situación actual

de la empresa, además con la aplicación y análisis de la matriz F.O.D.A con el cual se ha llegado a determinar aspectos positivos y negativos que han afectado considerablemente el desenvolvimiento de la misma.

En la entrevista que se aplicó al señor Gerente se pudo evidenciar que la compañía a pesar de ser una empresa que está legalmente constituida, no dispone de procesos y procedimientos, lo cual ha afectado notablemente en el funcionamiento de la misma, teniendo en cuenta que no se ha establecido estrategias con una clara visión a largo plazo; por otra parte la empresa no cuenta con una filosofía empresarial la misma que contenga una misión, visión, valores y principios los cuales son indispensables para alcanzar los objetivos planteados.

Con respecto a la entrevista que se realizó a la contadora se pudo comprobar que al no formar parte de la nómina de la empresa únicamente se limita a realizar informes que la ley solicita y exige a través del servicio de rentas internas y IESS, y con ello evitar sanciones por parte de los organismos de control, cabe indicar que internamente no se han aplicado políticas contables ni mucho menos índices financieros que permitan un correcto análisis que refleje la situación económica de la empresa. En cuanto al sistema informático que dispone la compañía tanto para el área contable como para la administración, este es el más eficiente por cuanto les ha permitido economizar tiempo y recursos.

Con la información que se obtuvo a través de la encuesta aplicada a los empleados de la compañía esta revela que el 80% de los empleados desconoce la existencia de un manual de funciones y un 20% indica no estar seguro, lo que ha desencadenado que el personal que labora en la empresa no tenga claro las funciones y responsabilidades que están a su cargo lo cual ha generado pérdida de tiempo y recursos; por otra parte existe una debilidad ya que la empresa al estar conformada en su gran mayoría por miembros de la familia la empresa no

realiza procesos de selección de personal y al momento de contratar personal la administración acude a recomendaciones.

Con respecto a la información obtenida por parte de los clientes se puede notar que existe gran aceptación y acogida a los servicios que brinda la empresa es así como el 57,4% de los clientes encuestados mencionan haber contratado por la agilidad en los trámites, los precios son los más accesibles y económicos del mercado local; también consideran que existe buena atención y prestigio lo cual le ha permitido a la empresa ganarse la confianza y credibilidad de sus clientes logrado posicionarse en el mercado y ser una de las empresas más reconocidas a nivel nacional.

Por otro lado es importante mencionar que la exportación de productos artesanales ha disminuido considerablemente debido a la crisis económica a nivel internacional; por ende la demanda se ve reflejada en la periodicidad con que los clientes acuden en busca de servicios en donde 39% de los encuestados indican la frecuencia con la que acuden es de 1 vez cada 3 meses; lo cual ha generado una disminución considerable en las exportaciones pese a los incentivos que el Gobierno central ha implementado con la disminución de medidas arancelarias para que este sector no se vea afectado.

Una vez identificada la problemática en base al diagnóstico se determina la importancia de elaborar un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA SILCAVCARGO CIA LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Manuales

2.1.1 Manuales de normas y procedimientos

CARDONA, William (2012) define:

Manual de Normas y Procedimientos es un documento institucional que actúa como instructivo de políticas administrativas, normas y prácticas que gobiernan el ámbito operativo, con las características y ámbito de trabajo de cada uno de los funcionarios, empleados y colaboradores de una empresa. Ayudan a la supervisión y normalización de las tareas con el fin de evitar la duplicidad de funciones pasos innecesarios, también facilitan para una correcta evaluación del control interno dentro de una organización. (p.87)

Los manuales son documentos que contienen información de forma ordena y sistemática los mismos que contienen instrucciones para mejoramiento de cada una de las áreas de una organización. Su implementación es importante ya que a través de los manuales se explica de manera detallada los procedimientos y funciones que tiene cada empleado dentro de la empresa

2.1.2 Manuales Administrativos

Los manuales administrativos son guías que ayudan a conocer la información de la empresa, así lo define BENJAMÍN & FINCOWSKY (2014):

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática y tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.) como las instrucciones y lineamientos necesarios para que se desempeñe mejor sus tareas. (p.194)

Un manual administrativo es una herramienta que permite la comunicación a fin de mantener informado a todo el personal, de esta manera la administración busca que mantener al tanto y llevar un debido control.

2.1.3 Objetivos

Los manuales administrativos tienen como objetivo brindar la información necesaria para identificar varios aspectos internos de una organización, así como lo aclara BENJANÍN & FINCOWKY (2014).

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial)
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.

- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción socialización capacitación y desarrollo del personal.
- Servir como puente de información para conocer la entidad
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones. (p.194)

2.1.4 Clasificación de manuales

Según RODRIGUEZ (2012) clasifica los manuales de acuerdo a las necesidades de una organización:

- **Manual de políticas.** - “Que una empresa mantenga políticas de manera escrita le facilita la toma de decisiones y a la vez la consecución de los objetivos” (p.69).

Un manual de políticas busca inculcar un buen comportamiento por parte de los empleados a través de normas y reglas.

- **Manual de procedimientos.** - “Forma de modelo claro y preciso donde se determina como, cuando y que elementos se deben utilizar en el desarrollo de las operaciones en las empresas, siendo una herramienta que encamina a los trabajadores en el desempeño de sus funciones” (p.70). Este tipo de manual es una guía en el cual se describe como hacer las cosas corrigiendo a tiempo la mala ejecución de las actividades.

2.2 Funciones

2.2.1 Definición de funciones

BENJAMÍN & FINCOWSKY (2014) manifiesta que funciones:

“Es la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesaria para cumplir con las atribuciones encomendadas a las organizaciones” (p.199). Las funciones se resumen como el conjunto de actividades o tareas que se deben seguir para la consecución de un meta u objetivo.

2.3 Procedimientos

2.3.1 Definición de procedimientos

Según HERNÁNDEZ & BAUTISTA (2013) indica que:

Los procedimientos pueden considerarse como la sucesión cronológica de las operaciones concatenadas entre si, que constituyen en una unidad en función de la realización de una actividad dentro de un ámbito de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal en determinado tiempo utilizando recursos materiales y tecnológicos para la aplicación de la actividad y de control oportuno y eficiente para el desarrollo de las operaciones. (p.86)

Los procedimientos es el conjunto de actividades o pasos a seguir de forma cronológica y ordenada para alcanzar las metas propuestas por la empresa haciendo uso eficiente de los recursos en un determinado periodo de tiempo.

2.4 Administración

2.4.1 Definición de Administración

Según CHIAVENATO (2014) define que:

“Administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y utilizar todos los recursos disponibles para alcanzar los objetivos organizacionales que han sido definidos” (p. 8).

La administración es una de las actividades más importantes dentro de una organización; una buena administración habla bien de una empresa, ya que a través del buen uso de los recursos sean estos materiales humanos o tecnológicos se busca cumplir con los objetivos planteados.

2.4.2 Importancia

Según CHIAVETANO (2014), define que:

“La administración se ha convertido una actividad muy importante en nuestra sociedad pluralista. La cual se basa en el esfuerzo del hombre por cooperar dentro de las organizaciones” (p.17).

El éxito de toda empresa u organización depende de la administración ya que es la base para que exista productividad y competitividad de un grupo de personas con el fin de alcanzar las metas y objetivos planteados haciendo un buen uso de los recursos.

2.5 Proceso del administrativo

El proceso administrativo es una serie de pasos que se debe cumplir para alcanzar los objetivos propuestos. Es así como MUNCH (2010), lo describe.

Etapas del proceso administrativo:

- **Planeación:** es cuando se determina los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de resultados que se pretende obtener de las estrategias para lograr minimizar los riesgos.
- **Organización:** consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como los establecimientos de métodos y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo.
- **Integración:** es la función que a través del cual se elige y se obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones.
- **Dirección:** consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos y el ejercicio de liderazgo.
- **Control:** es la fase del proceso administrativo a través del cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones. (p. 27)

La etapa del proceso administrativo consiste en buscar minimizar los posibles riesgos y aprovechar las oportunidades que se presentan; organizar y determinar cuáles serán las tareas de cada uno de los miembros de la organización para lograr los objetivos minimizando recursos; la integración es la selección del personal y los recursos pertinentes para alcanzar lo planteado; dirección es la forma de cómo se va a liderar al personal de la empresa para cumplir las actividades propuestas y el control es indispensable dentro de una organización ya que por medio de ello se podrá evaluar el desempeño y los resultados de la ejecución de una actividad.

2.6 Empresa

2.6.1 Definición de empresa

Según, BRAVO (2013) “Empresa es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de servicios a la colectividad” (p.3). Las empresas son instituciones que se dedican a ofrecer un bien o un servicio y satisfacer las necesidades con el fin de obtener un beneficio económico.

2.6.2 Clasificación de las empresas

- Para la clasificación según BRAVO (2013) es la siguiente:

Por su naturaleza:

- Industriales
- Comerciales
- De Servicios

Por el sector al que pertenecen:

- Publicas
- Privadas
- Mixtas

Por la integración del capital:

- Unipersonales
- Pluripersonales

2.7 Compañía de responsabilidad limitada

Art. 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirán en todo caso, las palabras “Compañía Limitada” o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como “comercial”, “industrial”, “agrícola”, “constructora”, etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañados de una expresión peculiar.

Este tipo de compañía se constituyen con la participación de 2 a 15 socios máximo y su capital no puede ser menor a \$400 dólares y tiene como característica principal que la responsabilidad está limitada, por lo tanto, en caso de que contraigan deudas los socios estas no se responden con el patrimonio de los socios

2.8 Estructura Organizacional

Concepto

Según DAFT (2011), manifiesta que:

“Existen tres componentes claves en la definición de la estructura organizacional:

1. La estructura organizacional designa relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los gerentes y supervisores.

2. La estructura organizacional identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y el de departamentos en la organización total
3. La estructura organizacional incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, la coordinación y la integración efectivas de los esfuerzos entre departamentos”. (p.90)

2.9 Organigrama

2.9.1 Definición de organigrama

Según BENJAMÍN & FINCOWSKY (2014) manifiesta que organigrama:

Es una representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, la que se muestra la composición de las que las unidades administrativas integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación líneas de autoridad, supervisión y asesoría. (p.100)

Un organigrama es una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, es importante la implementación ya que esto permite tener una visión clara de la estructura jerárquica y de los cargos y responsabilidades de cada empleado, esto permite a las empresas establecer buenas relaciones y asignar responsabilidades con la finalidad de evitar duplicidades en las funciones que realiza cada trabajador.

2.9.2 Clasificación de organigrama

La estructura organizacional depende del tipo de estructura que tiene la empresa, es así como ISAZA (2012) lo clasifica:

Organigrama vertical: Se utiliza para empresas pequeñas y de servicios, tienen muchos niveles jerárquicos, mucha burocratización, no se trabaja en equipo, las decisiones se

toman en el nivel superior, esta con demoradas y además tergiversadas por todos los niveles que deben subir y bajar la información. (p. 172)

Los organigramas verticales es una representación gráfica en el que se ubica en forma de pirámide a las personas o departamentos con mayores responsabilidades al momento de tomar decisiones; mientras q los niveles más bajos se colocan de forma subordinada.

Organigrama horizontal: Se utiliza para empresas grandes, se trabaja en equipo y por consiguiente se toman decisiones en equipo, está compuesta por matrices donde se manejan todos los procesos prioritarios y de apoyo del área en torno al producto y/o servicio que se ofrecen en esa matriz, solo tiene dos niveles por eso se llama achatada, también se llama horizontal. (p.174)

Los organigramas de estructura horizontal en donde las unidades de mando se ubican de izquierda a derecha y las decisiones las toman un grupo de personas; este tipo de organigramas facilitan el cumplimiento y delas funciones entre los empleados.

Organigrama staff: Es la que se usa para todo tipo de empresas, registra las áreas, y/o procesos prioritarios dentro de matrices ejecutadas por la misma compañía y las áreas y/o procesos de apoyo los contrata por outsourcing o staff con empresas especializadas en la prestación de cada servicio, lo que hace que la ejecución de los procesos de apoyo menos costosos además de una mejor gestión (p.175).

Este tipo de estructura organizativa que más se aplica en las empresas ya que este tipo de manuales ayudan a mejorar la comunicación entre empresa y empleados.

2.10 Elementos de la filosofía institucional

2.10.1 Misión

Según CHIAVENATO (2011) misión es:

La misión de la organización es la declaración de su propósito y alcance en términos de productos y mercados y responde a la pregunta ¿cuál es el negocio de la organización?

Se refiere a su papel en la sociedad donde actúa y explica su razón de ser o existir. (p.73)

La misión constituye la razón de ser de toda empresa, se caracteriza por ser corta y fácil de recordar, es decir una misión es la identidad de una organización, donde se debe explicar rápidamente y motivo porque y para que existe y que le hace diferente a la competencia.

2.10.2 Visión

Como menciona CHIAVENATO (2011), visión es:

La visión de los negocios, la visión organizacional o incluso la visión del futuro se entiende cómo el sueño que la organización acaricia. Es la imagen de cómo se verá en el futuro es la explicación de por qué todos se levantan, todos los días y dedican la mayor parte de su existencia al éxito de la organización en la que trabajan, invierten o donde hacen negocios. (p.77)

La visión es una proyección lo que busca la organización a futuro el mismo que debe estar alineado al concepto de la misión para que exista concordancia.

2.11 Políticas

Según FRED (2013)

Las políticas son los medios para alcanzar objetivos anuales. Las políticas consisten en directrices, reglas y procedimientos, establecidos para apoyar los esfuerzos realizados dichos objetivos. Las políticas orientan la toma de decisiones y el manejo de situaciones repetitivas o recurrentes. (p.12)

Las políticas son muy importantes porque permiten a la administración normar la conducta o comportamiento de un grupo de personas y lograr un objetivo en común.

2.12 Objetivos

Los objetivos son los medios que una empresa utiliza para alcanzar las metas a largo plazo y así medir la efectividad de los logros planteados.

Según DESS, LUMPKIN, EISNER (2011), manifiestan que:

“Los objetivos estratégicos se emplean para poner en práctica la declaración de la misión, es decir, sirven para orientar la forma en que la organización puede cumplir o avanzar hacia las metas más altas de sus jerarquías: la misión y la visión; por lo tanto, son más específicas y tienen un marco de tiempo más definido”. (p.28)

2.13 Diagrama de flujos

2.13.1 Definición de diagrama de flujos

BENJAMÍN & FINCOWSKY (2014) manifiesta que un diagrama de flujo es:








“Representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifiquen la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa efecto que prevalece entre ellos” (p.234).

Los diagramas de flujo es una representación gráfica de procesos los mismos que están directamente involucrados en la elaboración de un bien o servicio; estos diagramas. a través de símbolos que se conectan entre sí, mismos que se utilizan para indicar que tiene una secuencia lógica dentro del proceso.

2.13.2 Símbolos Utilizados

Tabla N° 29

Símbolos Utilizados

Símbolo	Representa
	Inicio o termino. Indica el principio o fin del flujo. Puede ser acción lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento
	Documento. Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica el punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo. Indica que se guarda el documento en forma temporal o permanente
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama del flujo con otra parte del mismo.

Fuente: Benjamín; Finkowsky (2014)
Elaborado por: La Autora

2.14 Análisis FODA

2.14.1 Definición análisis FODA

Según DESS (2011), definen que:

“Una de las técnicas más básicas para analizar a una empresa y las condiciones de su sector es el **análisis FODA**, cuyo acrónimo en inglés tiene el significado siguiente: strengths= fortalezas, opportunities = oportunidades, weaknesses =debilidades y threats= amenazas proporciona la “materia prima” o una lista básica de las condiciones internas y del entorno de la compañía”. (p.44)

El análisis de la matriz FODA es una herramienta muy importante dentro de una organización ya que permite conocer la situación en que se encuentra una empresa por medio de la identificación de factores internos y externos sea estos que afecten de forma positiva o negativa.

2.15 Control interno

2.15.1 Definición de control interno

Según LUNA (2012) control interno es:

Control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal diseñado para proveer seguridad razonable respecto al logro de objetivos en las siguientes categorías:

Efectividad y eficiencia de operaciones

Confiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.194)

El control interno es un mecanismo efectuado por las organizaciones para tomar medidas para evaluar aspectos internos tales como la consecución de objetivos; además se puede implementar medidas para controlar y salvaguardar los recursos de la entidad.

2.16 Contabilidad

Según, Bravo (2013) manifiesta que:

Contabilidad es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto, de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico periodo contable. (p.1)

La contabilidad es una herramienta básica de toda organización; ya que a través de ella se refleja la situación financiera real al finalizar un periodo, con la cual la administración pueda tomar decisiones en base a los resultados.

2.16.1 Clases de contabilidad

Como menciona FIERRO & FIERRO, (2015) define que:

“Existen otras áreas comprensivas de contabilidad. Las más importantes se refieren a cinco grandes tipos de contabilidad.”

Contabilidad financiera

Contabilidad fiscal

Contabilidad gerencial

Contabilidad científica” (p.14).

La clasificación depende del tipo de actividad al que se dedica una organización; esto le permite a llevar un adecuado control de la información financiera de las empresas a fin de que se tome las mejores decisiones al final de cada periodo.

2.16.2 Políticas contables

Como lo manifiesta FIERRO & FIERRO (2015), las políticas contables son:

“Principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad al preparar y presentar estados financieros” (p.204).

Dentro de una empresa es importante contar con un documento que respalde a todas las cuentas contables que se manejan al momento de realizar una transacción ya sea una venta o compra, así como también para estructurar los estados financieros

2.16.3 Activo

Según URIBE (2016) define que:

“Un activo es la representación financiera de un recurso obtenido por el ente económico como resultado de eventos pasados, de cuya utilización se espera que fluyan a la empresa beneficios económicos futuro” (p.240).

Los activos a los recursos que posee una empresa sean estos tangibles o intangibles con los que se busca obtener una rentabilidad a futuro.

2.16.4 Pasivos

Según URIBE (2016) define que:

“Un pasivo es la representación financiera de una obligación presente del ente económico, derivada de eventos pasados, en la virtud de la cual se reconoce que en el futuro se deberá transferir recursos o proveer servicios a otros entes” (p.241).

Los pasivos son todas las obligaciones que ha contraído la empresa con terceros sean estos a corto o largo plazo.

2.16.5 Patrimonio

Según MORRUECO (2014) define que patrimonio es:

“Conjunto de medios económicos y financieros que esta posee y que va a servir para cumplir una serie de objetivos” (p.29)

En contabilidad patrimonio es el nombre que se le da a la suma de aportaciones de un grupo de personas.

2.16.6 Ingresos.

Según ESCRIBANO (2014), se define como:

“Son los incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o disminución de los pasivos...” (p. 83).

Son todas las entradas de dinero que percibe una empresa ya sea por ingresos de la venta de sus mercaderías o de la prestación de sus servicios, también son las disminuciones del pasivo como las provisiones o depreciaciones de sus activos.

2.16.7 Gastos

“Son los decrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos, o de reconocimiento o aumento del valor de los pasivos” (p.86). Son todas las salidas de dinero o los gastos que realiza una empresa durante un periodo contable.

2.17 Estados Financieros

OCHOA & SALDIVAR (2012) define a los estados financieros como:

Estados financieros básicos son el producto final del sistema de contabilidad y están preparados con base al marco conceptual, las NIF particulares y al juicio profesional. Esto estados contiene información financiera y cada uno constituye un reporte especializado de ciertos aspectos de la empresa. (p.94)

Los estados financieros es el resumen de todas las actividades de un periodo económico de una forma fácil y practica para entender, por lo que es de vital importancia la presentación de esto

Los estados financieros son:

2.17.1 Balance general.

OCHOA & SALDIVAR (2012) menciona que el balance general

Presenta la situación financiera de una entidad según se refleja en los registros contables.

Contiene una lista de los recursos con los que cuenta (activos), las obligaciones que han de cumplir (pasivos), y la situación que guardan los derechos de los accionistas (capital).

(p.94)

En este estado se refleja todos los activos, los pasivos o deudas que tiene que pagar, y el patrimonio con el cuenta una empresa en ciclo contables estados para realizar una acertada toma de decisiones.

2.17.2 Estado de resultados

” Muestra los ingresos, costos y gastos, así como la utilidad o pérdida neta como resultado de las operaciones de una entidad durante un periodo determinado”. (p.94) En este estado se termina la utilidad o pérdida que ha percibido la empresa.

2.17.3 Estado de variaciones en el capital contable

Muestra un análisis de los cambios en las cuentas de capital, es decir los cambios en la inversión de los propietarios durante un determinado periodo. Es importante señalar que una empresa vale por lo que escapas de hacer y no por el valor total de sus activos. (p.94)

Aquí se refleja los cambios que sufre el capital del total de las inversiones de los accionistas

2.17.4 Estado de flujo efectivo

La importancia de este estado financiero radica a conocer el orden de los flujos de efectivo generados y el destino de efectivo usado, listando las fuentes de recursos y sus aplicaciones. Este estado se prepara con base en el capital neto de trabajo o el efectivo. (p.94)

Este estado nos refleja el manejo del dinero en efectivo de la cuenta caja, con la finalidad de conocer cuan solventes se encuentra y con qué liquidez cuenta al cierre de los libros contables.

2.17.5 Notas a los estados financieros

Con objeto de complementar los estados financieros básicos se preparan las notas a los estados financieros, las cuales son parte integrante de los mismos. Son aclaraciones respecto de algunos de las cuentas presentadas en el cuerpo de estos reportes, o contienen información que no puede cuantificarse pero que es de importancia para el lector de los estados financieros... (p. 94)

Las notas no es un estado financiero, pero es de importancia ya que nos ayuda a aclarar alguna duda cuando no se entiende el tratamiento de una cuenta para el análisis financiero.

2.16 Normas internacionales de información financiera

Las Normas Internacionales de Información Financiera son estándares para una buena presentación de los estados financieros, con la finalidad de entregar informes que sean entendibles para la gerencia, MANTILLA (2013, p.36).

2.17. Indicadores financieros.

Según ANDRADE & GUAJARDO (2014)

“Un indicador financiero es la relación de una cifra con una dentro o entre los estados financieros de una empresa, que permite ponderar y evaluar los resultados de sus operaciones” ... (p.144). es muy importante que una empresa maneje indicadores financieros ya que estos reflejan el desempeño económico de toda organización.

ESCRIBANO & JIMÉNEZ (2014) menciona los principales indicadores financieros son:

Índice de liquidez: “Este ratio determina el grado de disposición de la empresa para atender sus deudas a corto plazo con aquellos activos que se convierten en tesorería en el mismo periodo de tiempo. Su cálculo se realiza mediante el siguiente cociente:” (p.254)

$$\text{Liquidez general} = \frac{\text{Activo Corriente (AC)}}{\text{Pasivo Corriente (PC)}}$$

Índice de solvencia: “Este ratio relaciona la totalidad del activo del balance con las deudas contraídas con terceros” (p.258)

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activo corriente} + \text{Activo no corriente}}{\text{Pasivos Corrientes} + \text{Pasivos no Corrientes}}$$

Según BISEÑO (2012) identifica que los índices de rentabilidad se subdividen en:

ROE: “Es el rendimiento sobre el capital ayuda para determinar el nivel de rentabilidad que se genera sobre los aportes de los accionistas. Se presenta la siguiente formula:” (p. 23)

$$ROE = \frac{\text{Utilidad}}{\text{capital}} * 100$$

ROA: “Son los rendimientos sobre los activos y sirve para conocer qué tan útiles son los activos para generar utilidad a la organización. Su fórmula es la siguiente:”

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}} * 100$$

Los indicadores financieros de rentabilidad son instrumentos que ayuda para el análisis financiero de la empresa, ya que son útiles para conocer si los activos están generando utilidad; y para determinar el rendimiento que tiene los aportes de los socios sobre el capital.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA SILCAVCARGO CIA LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA”

3.1 Introducción de la propuesta

La presente propuesta tiene como finalidad desarrollar procedimientos aplicables en la compañía de transporte de carga mediante el cual se pretende mejorar cada una de las actividades a través de un manual administrativo y financiero que sirva como una herramienta básica en la toma decisiones y a su vez permita incrementar la productividad a fin de garantizar una buena gestión administrativa.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo General

Diseñar un manual de procedimientos administrativo y financiero para la empresa de transporte de carga “SILCAVCARGO” que permita agilizar las actividades que realiza el personal.

3.2.2 Objetivos Específicos

- Diseñar la misión y visión de la compañía
- Estructurar un organigrama estructural y funcional
- Establecer las principales funciones del personal.

- Definir los procedimientos del área administrativa y financiera.
- Diseñar un plan de cuentas
- Diseñar políticas contables para un correcto el manejo de las cuentas.
- Establecer indicadores para el análisis de la situación financiera.

3.3 Razón social y logotipo

3.3.1 Razón social

La razón social está dada por el nombre de la compañía de transporte de carga “SILCAVCARGO”, misma que se encuentra legalmente constituida como compañía limitada, ofreciendo los servicios de transporte de carga y trámites aduaneros en el ámbito de comercio exterior.

3.3.2 Logotipo

Gráfico N° 26

Logotipo



3.4 Bases filosóficas

3.4.1 Quiénes somos

Silcavcargo es una empresa ecuatoriana, que se dedica al transporte y manejo de carga nacional e internacional de mercancías por vía terrestre, aérea o marítima, ofreciendo un servicio integral que va desde su almacenamiento, manipulación asesoramiento, trámites

aduaneros y logística desde su origen hasta su lugar de destino. Nuestro objetivo es brindar soluciones a los problemas logísticos de nuestros clientes, ahorrándoles tiempo y recursos.

3.4.2 Misión

Silcavcargo, es una empresa comprometida a brindar un servicio de calidad para los importadores y exportadores del país, manteniendo la asesoría a través de la atención personalizada de colaboradores altamente calificados y buscando la mejora continua para la satisfacción de nuestros clientes.

3.4.3 Visión

Para el año 2020 ser la empresa líder en almacenaje y distribución de carga, reconocida a nivel nacional e internacional por generar confianza y credibilidad en sus clientes a través de soluciones integrales de calidad empresarial.

3.5 Principios y valores

3.5.1 Principios

- **Responsabilidad:** Cumplimiento de los compromisos y las exigencias que requieren cada una de las actividades que demanda el servicio de transporte de carga y así demostrar eficiencia, confianza y credibilidad en los clientes.
- **Calidad:** El objetivo es ofrecer un servicio de calidad a través de una completa distribución desde el momento del embarque hasta su destino final de llegada.
- **Confiabilidad:** Cuidar porque la información de los clientes se maneje con absoluta reserva y discreción con el fin de generar confianza y seguridad.

- **Cumplimiento:** Trabajar en base a nuestra experiencia y conocimiento para satisfacer las exigencias y necesidades del cliente con entregas oportunas.
- **Trabajo en equipo:** Representa la suma de esfuerzos del personal de forma que le permitan cumplir con las metas propuestas.
- **Innovación:** Buscar una forma diferente de hacer las cosas, para mantener la fidelidad de los clientes a través de un servicio garantizado.

3.5.2 Valores

- **Lealtad:** Mediante el compromiso de los empleados con la empresa a través de un buen manejo de la información.
- **Respeto:** Apreciar y respetar las opiniones y sugerencias tanto de empleados como de clientes con el fin de garantizar un excelente ambiente laboral.
- **Honestidad:** Mantener una conducta recta y horadad generando confianza y sinceridad para un correcto desempeño de su cargo.
- **Puntualidad:** Hace referencia con la disciplina a los tiempos de llegada para cumplir con nuestras responsabilidades.

3.5.3 Objetivos Institucionales

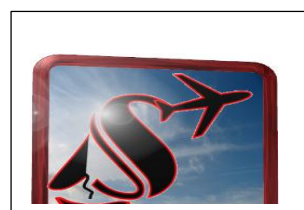
- Ofrecer un servicio integral de transporte de carga y logística nacional e internacional
- Contar con una amplia flota de vehículos e infraestructura propia apta para el almacenamiento.
- Capacitar al personal para cumplir con las exigencias que demandan los clientes
- Expandirse en el mercado

3.6 Estructura organizacional

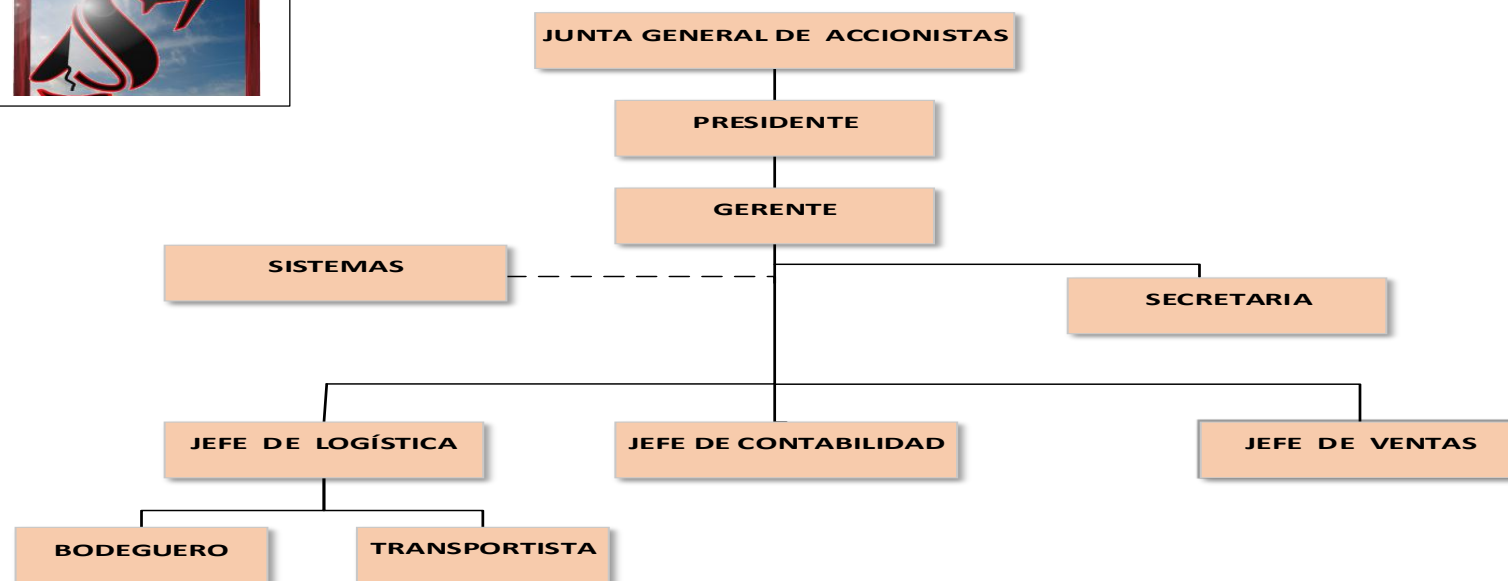
Gráfico N° 27

Estructura organizacional

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA SILCAVCARGO



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: La autora
Fuente: Investigación de campo

3.7 Reglamento interno

El reglamento interno es un documento legal que debe ser aprobado por el ente regulador que es el Ministerio de Relaciones Laborales, mismo que contiene obligaciones y responsabilidades con el cual se busca normar las relaciones internas de los trabajadores con el fin de evitar conflictos en la empresa (Ver Anexo N° 7)

3.8 Código de ética


Un código de ética es un documento indispensable dentro de una entidad, ya que se busca normar la conducta personal y profesional de todos los miembros de la entidad independientemente al cargo que desempeñen. (Ver Anexo N ° 8)

3.9 Manual de funciones

Un manual de funciones es un documento que sirve de guía que busca dar soluciones a los problemas que aqueja a la empresa con el fin de promover una adecuada asignación de recursos tanto humanos a fin de contribuir al mejoramiento y control de las actividades que realiza el personal de la compañía. en este se encuentra detallado de forma clara las funciones y responsabilidades que tiene cada área o puesto de trabajo.


.

Manual de funciones Junta General de Accionistas

 <p style="text-align: center;">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” MANUAL DE FUNCIONES Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador Correo: diegocalle@silcavcargo.com Teléfono: 023302361</p>		
REQUISITOS Ser mayor de edad Ser socio dela compañía Edad: 30 a 60 años Conocimientos: Administración de empresas Comercio Exterior	Junta General de Accionistas Nivel: Legislativo MISIÓN DEL PUESTO. Conocer, evaluar y pronunciarse sobre la gestión económica expresados en los estados financieros.	
	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> • Velar por el cumplimiento de los estatutos establecidos por la asamblea de socios • Elegir y remover de su cargo a los representantes elegidos y tomar resoluciones sobre los mismas • Conocer la situación económica y financiera de la compañía • Modificar e interpretar los estatutos • Aprobar el aumento o disminución del capital suscrito • Designar al personal responsable en caso de liquidación • Aprobar y designar funciones y responsabilidades del presidente y gerente general • Aprobar el presupuesto anual presentado por gerencia • Aprobar políticas, reglamentos para la compañía 	
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Pensamiento critico • Capacidad de liderazgo • Capacidad de comunicación • Toma de decisiones • Capacidad para resolver conflictos 		
RELACION FUNCIONAL: Supervisa a: Todo el personal Jefe inmediato: Ninguno		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Manual de funciones Presidente

 <div style="text-align: center;"> COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” MANUAL DE FUNCIONES Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador Correo: diegocalle@silcavcargo.com Teléfono: 023302361 </div>		
PERFIL Título de tercer nivel: Administración de Empresas Contabilidad Comercio Exterior o carreras afines. Experiencia: Mínima de 2 años en cargos o funciones afines. Edad: 30 a 45 años Conocimientos: Administración Comercio Exterior	Cargo: Presidente Nivel: Directivo MISIÓN DEL PUESTO Apoyar y velar por el cumplimiento de las decisiones y funciones de la gerencia general. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> • Convocar y dirigir las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas para la junta de accionistas • Legalizar la firma conjuntamente con el gerente para autorizar documentos. • Presentar un informe mensual a la junta de general accionistas o cuando esta así lo solicite • Remplazar al Gerente de forma temporal o permanente sin perder la responsabilidad y calidad como presidente. • Ejercer las demás funciones señaladas en los estatutos de la compañía. • Cumplir y hacer cumplir oportunamente con las exigencias legales relacionadas a las actividades relacionadas con la compañía • Las demás que le correspondan por naturaleza de su cargo. 	
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Planeación • Iniciativa propia • Capacidad de comunicación • Toma de decisiones • Responsabilidad 		
RELACION FUNCIONAL: Supervisa a: Todo el personal Jefe inmediato: Ninguno		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:


Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo

Manual de funciones Gerente

<div></div> <div>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” MANUAL DE FUNCIONES Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador Correo: diegocalle@silcavcargo.com Teléfono: 023302361</div>		
PERFIL Título de tercer nivel: Administración de Empresas Contabilidad Comercio Exterior o carreras afines. Experiencia: Mínima de 2 años en cargos o funciones afines. Edad: 30 a 45 años Conocimientos: Administración Comercio Exterior	Cargo: Gerente Nivel: Ejecutivo MISIÓN DEL PUESTO Planear, dirigir y controlar las actividades del personal con el fin que se cumplir con la misión de la empresa y tomar las correctas decisiones.	
	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none">• Dirigir y controlar las actividades inherentes a los objetivos de la empresa• Cumplir con los objetivos planteados en el plan estratégico• Mantener un clima organizacional que le permita el desempeño de las funciones en todas las áreas• Revisar informes financieros y de impuestos que se presentan a dependencias privadas y del estado• Firmar y diligenciar documentación requerida para la organización como su representante legal• Planificar estrategias a nivel institucional• Resolver problemas administrativos y de funcionamiento con la empresa• Planificar y desarrollar metas a corto y largo plazo	
	COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none">• Trabajo en equipo• Planeación• Capacidad de liderazgo• Iniciativa propia• Capacidad de comunicación• Integridad moral y ética• Toma de decisiones	
RELACION FUNCIONAL: Supervisa a: Todo el personal Jefe inmediato: Ninguno		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Manual de funciones Secretaría

<div></div> <div><div>COMPañía DE TRANSPORTE DE CARGA</div><div>“SILCAVCARGO”</div><div>MANUAL DE FUNCIONES</div><div><div>Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador</div><div>Correo: diegocalle@silcavcargo.com Teléfono: 023302361</div></div></div>		
<div><div>PERFIL</div><div><div>Título:</div><div>Secretariado Ejecutivo</div></div><div><div>Experiencia:</div><div>Mínima de 2 años en cargos o funciones afines.</div></div><div><div>Edad:</div><div>20 a 35 años</div></div><div><div>Conocimientos:</div><div>Atención al cliente</div><div>Manejo de las tecnologías de información</div><div>Manejo y organización de agenda</div></div></div>	<div><div>Cargo:</div><div>Secretaría</div></div> <div><div>Nivel:</div><div>Apoyo</div></div> <div><div>MISIÓN DEL PUESTO</div><div>Prestar asistencia secretarial planificando y ejecutando actividades administrativas y atención al cliente, a fin de lograr un eficiente desempeño de su cargo.</div></div>	
	<div><div>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</div><div><div><div>• Brindar información y asesoramiento al cliente</div><div>• Receptar solicitudes de clientes</div><div>• Digitar las guías de exportación</div><div>• Registra y Comunica las anomalías encontradas en el proceso de consolidación.</div><div>• Redactar todo tipo de oficios</div><div>• Recibir y responder por medio del correo institucional las solicitudes requeridas por los clientes.</div><div>• Realizar cualquier otra función que se le asigne</div></div></div></div>	
<div><div>COMPETENCIAS:</div><div><div><div>• Trabajo en equipo</div><div>• Conocimiento y autodesarrollo</div><div>• Compromiso</div><div>• Orientación al cliente</div><div>• Compromiso</div><div>• Iniciativa propia</div></div></div></div>		
<div><div>RELACION FUNCIONAL:</div><div><div>Supervisa a:</div><div>Ninguno</div></div><div><div>Jefe inmediato:</div><div>Gerente</div></div></div>		
<div><div>Elaborado por:</div></div>	<div><div>Revisado por:</div></div>	<div><div>Autorizado por:</div></div>


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Manual de funciones Jefe de Sistemas

 <p style="text-align: center;">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” MANUAL DE FUNCIONES Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador Correo: diegocalle@silcavcargo.com Teléfono: 023302361</p>		
PERFIL Título de tercer nivel: Sistemas Experiencia: Mínima de 3 años en funciones afines Edad: 30 a 45 años Conocimientos: Sistemas y programas	Cargo: Sistemas Nivel: Apoyo MISIÓN DEL PUESTO Brindar soporte técnico a través de la instalación y mantenimiento de los sistemas informáticos y programas de computación.	
	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Dar mantenimiento a los equipos de computación y servidores de la empresa • Garantizar el correcto funcionamiento de la página WEB y sistema contable de la compañía • Instalar programas o actualizaciones que sean autorizadas • Realizar el respaldo y copias de seguridad de la información y datos almacenados en los equipos • Mantener y actualizar el software y equipos de computación • Realizar la administración de los servidores 	
	RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa a: Ninguno Jefe inmediato: Gerente	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Manual de funciones Jefe de Logística

<div></div> <div><div>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA</div><div>“SILCAVCARGO”</div><div>MANUAL DE FUNCIONES</div><div>Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador</div><div>Correo: diegocalle@silcavcargo.com Teléfono: 023302361</div></div>		
<div>PERFIL</div> <div>Título de tercer nivel:</div> <div>Administración de Empresa. Comercio Internacional o carreras afines.</div> <div>Experiencia: Mínima de 2 años en funciones afines</div> <div>Edad: 30 a 45 años</div> <div>Conocimientos:</div> <div>Administración Comercio Exterior.</div>	<div>Cargo: Jefe de Logística</div> <div>Nivel: Apoyo</div> <div>MISIÓN DEL PUESTO</div> <div>Dirigir y controlar las operaciones y procedimientos relacionados con el transporte de carga nacional e internacional cumpliendo con los requisitos de legales</div> <div>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</div> <div><ul style="list-style-type: none">Coordinar las cargas y descargas de los avionesRealiza negociaciones con aerolíneasRealizar y efectuar trámites administrativos pertinentes ante las autoridades aduaneras y aeroportuariasAsesoría en comercio exteriorRealiza cotizacionesSeguimiento de la carga y comunicación con el clienteConsolidar la mercancía de acuerdo a los requerimientos del cliente y asegurarse que la carga llegue en la fecha solicitada y en buenas condiciones</div>	
<div>COMPETENCIAS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Trabajo en equipoIniciativa propiaResponsabilidadIntegridad moral y éticaPensamiento estratégico</div>		
<div>RELACIÓN FUNCIONAL:</div> <div>Supervisa a: Ninguno</div> <div>Jefe inmediato: Gerente</div>		
<div>Elaborado por:</div>	<div>Revisado por:</div>	<div>Autorizado por:</div>


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Manual de funciones Jefe de Contabilidad

<div></div> <div>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” MANUAL DE FUNCIONES Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador Correo: diegocalle@silcavcargo.com Teléfono: 023302361</div>		
PERFIL Título de tercer nivel: Administración de Empresas o carreras afines. Experiencia: Mínima de 3 años en funciones afines Edad: 30 a 45 años Conocimientos: Contabilidad y Auditoria Impuestos Presupuestos NIIF	Cargo: Jefe de Contabilidad Nivel: Apoyo MISIÓN DEL PUESTO Proporcionar con la información económica confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones el correcto control.	
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none">• Creativo• Visionario• Razonamiento lógico• Trabajo en equipo	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none">• Clasificar, analizar e interpretar estados financieros• Realizar roles de pago, actas de finiquito y liquidación• Elaboración y presentación de declaraciones tributarias de IVA mensuales e Impuesto a la Renta• Reportar Estados Financieros a las Superintendencia de compañías.• Presentar informes sobre la situación financiera a la Junta de accionistas• Asesorar y sugerir a la Gerencia y Junta de accionistas en temas relacionados con el cargo• Llevar un registro contable	
RELACIÓN FUNCIONAL Supervisa a: Ninguno Jefe inmediato: Gerente		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Manual de funciones Transportista

<div>  <div> COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” MANUAL DE FUNCIONES Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador Correo: diegocalle@silcavcargo.com Teléfono: 023302361 </div> </div>		
PERFIL Título: Bachiller Experiencia: Mínima de 2 años en funciones afines Edad: 25 a 45 años Conocimientos: Mecánica y manejo de transporte pesado	Cargo: Transportista Nivel: Operativo	
	MISIÓN DEL PUESTO Planificar y ejecutar procesos para movilizar la mercancía cumpliendo con las normas de seguridad.	
	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> Realizar chequeos preventivos y correctivos a las unidades de transporte Establecer y planificar rutas y destinos Cumplir con las leyes vigentes en materia de transporte vigente Movilizar la carga según el plan de rutas y normas de seguridad para evitar robos Manejo de control de operaciones de cargue y descargue de la mercancía Mantener limpia el área del contenedor 	
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo Responsabilidad Puntualidad Creatividad 		
RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa a: Ninguno Jefe inmediato: Jefe de logística		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Manual de funciones Bodeguero

 <div style="text-align: center;"> COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” MANUAL DE FUNCIONES Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador Correo: diegocalle@silcavcargo.com Teléfono: 023302361 </div>		
PERFIL Título de: Bachiller Experiencia: Mínima de 2 años en funciones afines Edad: 30 a 45 años Conocimientos: Manejo de Inventarios y tarjetas Kardex.	Cargo: Bodeguero Nivel: Operativo MISIÓN DEL PUESTO Custodiar y participar activamente en la distribución de la carga y descarga de las mercancías.	
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Creativo • Capacidad para trabajar bajo presión • Proactivo • Trabajo en equipo • Orientación al cliente 	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> • Llevar un registro de la entrada y despacho de la mercancía • Preparar y consolidar la carga de acuerdo a su naturaleza, destino y medio de transporte • Informar oportunamente a sus superiores en caso de detectar sustancias de dudosa procedencia • Recibir y verificar el estado de la mercancía • Reportar al jefe de logística si llegase haber un sobrante o faltante de productos o si estos han sufrido algún tipo de deterioro. • Almacenar la mercancía aplicando normas técnicas e higiene para evitar su deterioro 	
RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa a: Ninguno Jefe inmediato: Jefe de logística		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo

Manual de funciones Jefe de ventas

<div></div> <div>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” MANUAL DE FUNCIONES Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador Correo: diegocalle@silcavcargo.com Teléfono: 023302361</div>		
PERFIL Título de tercer nivel: Administración de Empresas o carreras afines. Experiencia: Mínima de 3 años en funciones afines Edad: 25 a 45 años Conocimientos: Presupuestos Comercio Exterior	Cargo: Jefe de Ventas Nivel: Directivo MISIÓN DEL PUESTO Coordinar y ejecutar estrategias comerciales con el fin de lograr los objetivos planteados	
	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none">• Contactar clientes• Atender y solucionar quejas y reclamos de los clientes y dar soluciones inmediatas• Realizar cálculos de costos de importaciones y exportaciones• Realizar reservaciones con las aerolíneas• Digitalización de guías de importación y exportación• Proponer estrategias de marketing• Emitir facturas• Elaborar un presupuesto de gastos• Realizar negociaciones con los clientes para otorgar financiamiento• Realizar estudios económicos sobre las ventas• Realizar cualquier otra función que se le asigne	
	COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none">• Creativo• Comunicación verbal y escrita• Trabajo en equipo	
RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa a: Ninguno Jefe inmediato: Gerente		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

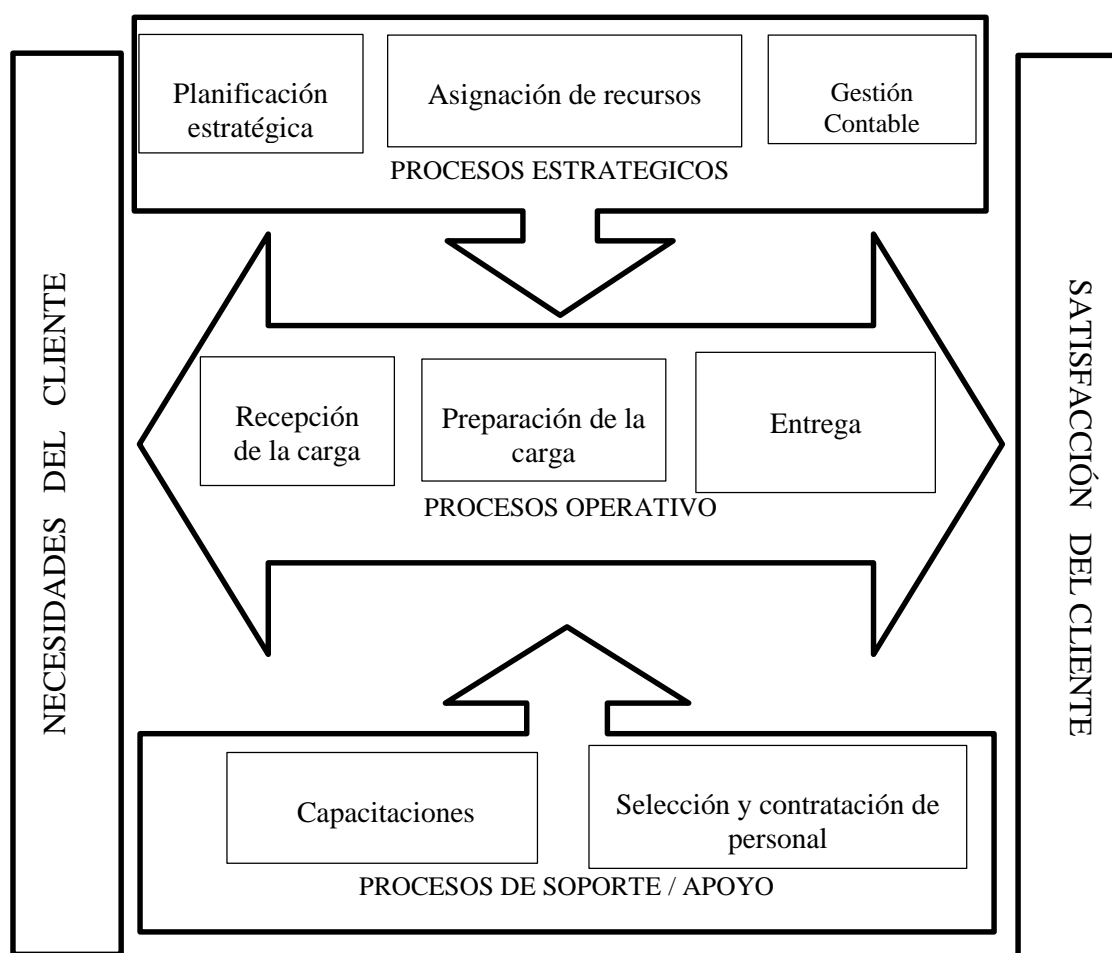
3.10 Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos se define como el conjunto de pasos que se realiza de forma secuencial a fin de ofrecer un determinado bien o servicio

3.10.1 Mapa de procesos

Gráfico N° 28


Mapa de procesos



Elaborado por: La Autora


Fuente: Investigación de campo

Manual de Procedimientos

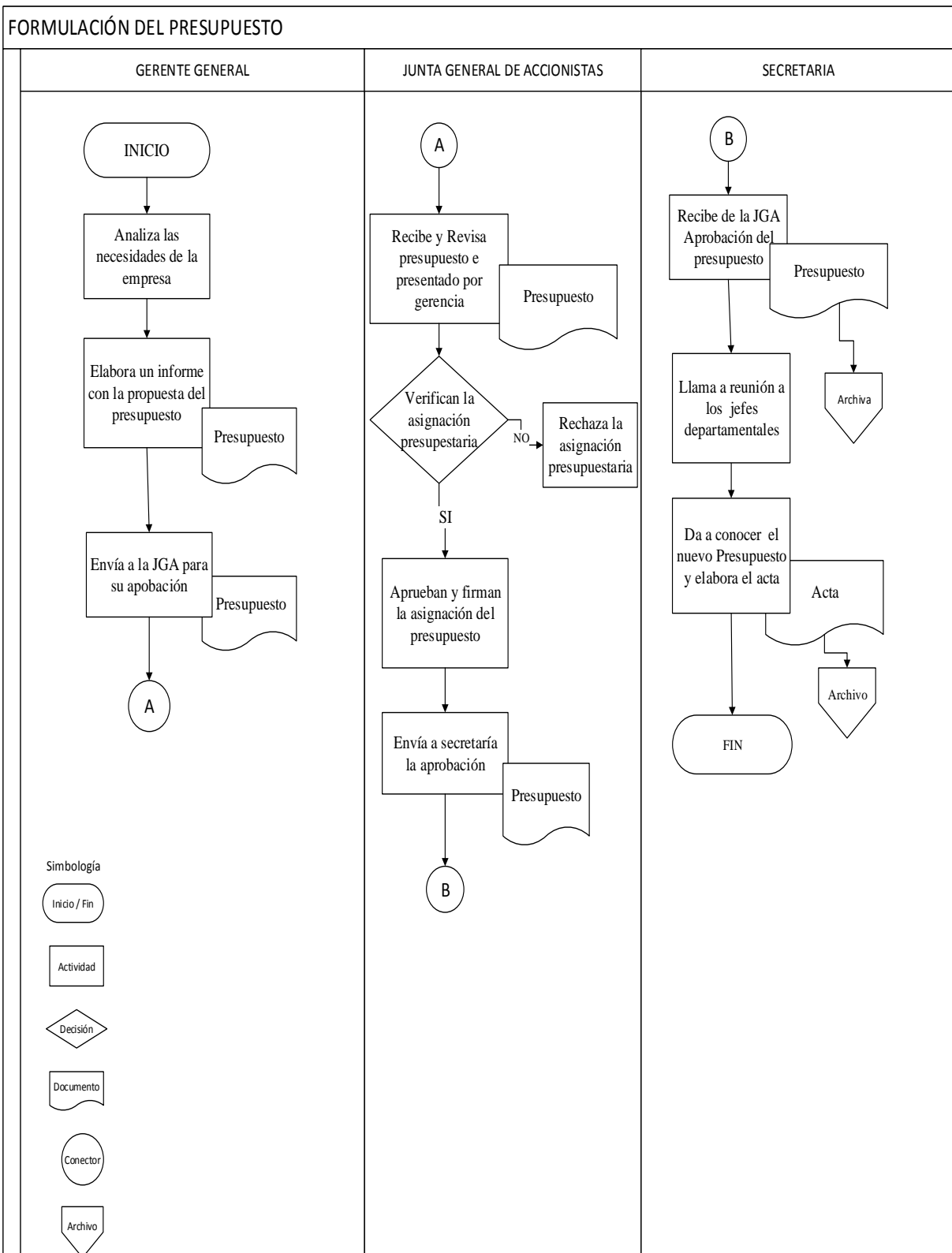
	<p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador Correo: diegocalle@silcavcargo.com Teléfono: 023302361</p>
1.- Formulación del presupuesto	
2.- Logística interna	
3.- Reclutamiento y selección del personal	
4.- Capacitación del personal	
5.-Elaboración y pago de Nómina	

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo


Formulación del Presupuesto

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	FORMULACIÓN DEL PRESUPUESTO	Fecha:
		Código: M-PRO-001
Área responsable: Junta General de accionistas		Página: 1 de 2
PASO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Análisis las necesidades de la empresa	Gerente General
2	Elabora un informe con la propuesta del presupuesto	
3	Envía a la Junta General de Accionistas para su aprobación	
4	Recibe y revisa el presupuesto presentado por gerencia	Junta General de Accionistas
5	Envía a la Junta General de Accionista para su aprobación	
6	Recibe y examina la proforma presupuestaria anual presentada por el gerente	
7	Verifican la asignación presupuestaria	
8	Aprueban y firman la asignación presentaría para cada departamento	
9	Envían a secretaria la aprobación del nuevo presupuesto	Secretaría
10	Recibe de la Junta General de Accionistas la aprobación del presupuesto	
11	Comunica y llama a reunión a los jefes departamentales	
12	Da a conocer el nuevo presupuesto y elabora el acta	
Elaborado por:		Revisado por:
		Autorizado por:

Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo

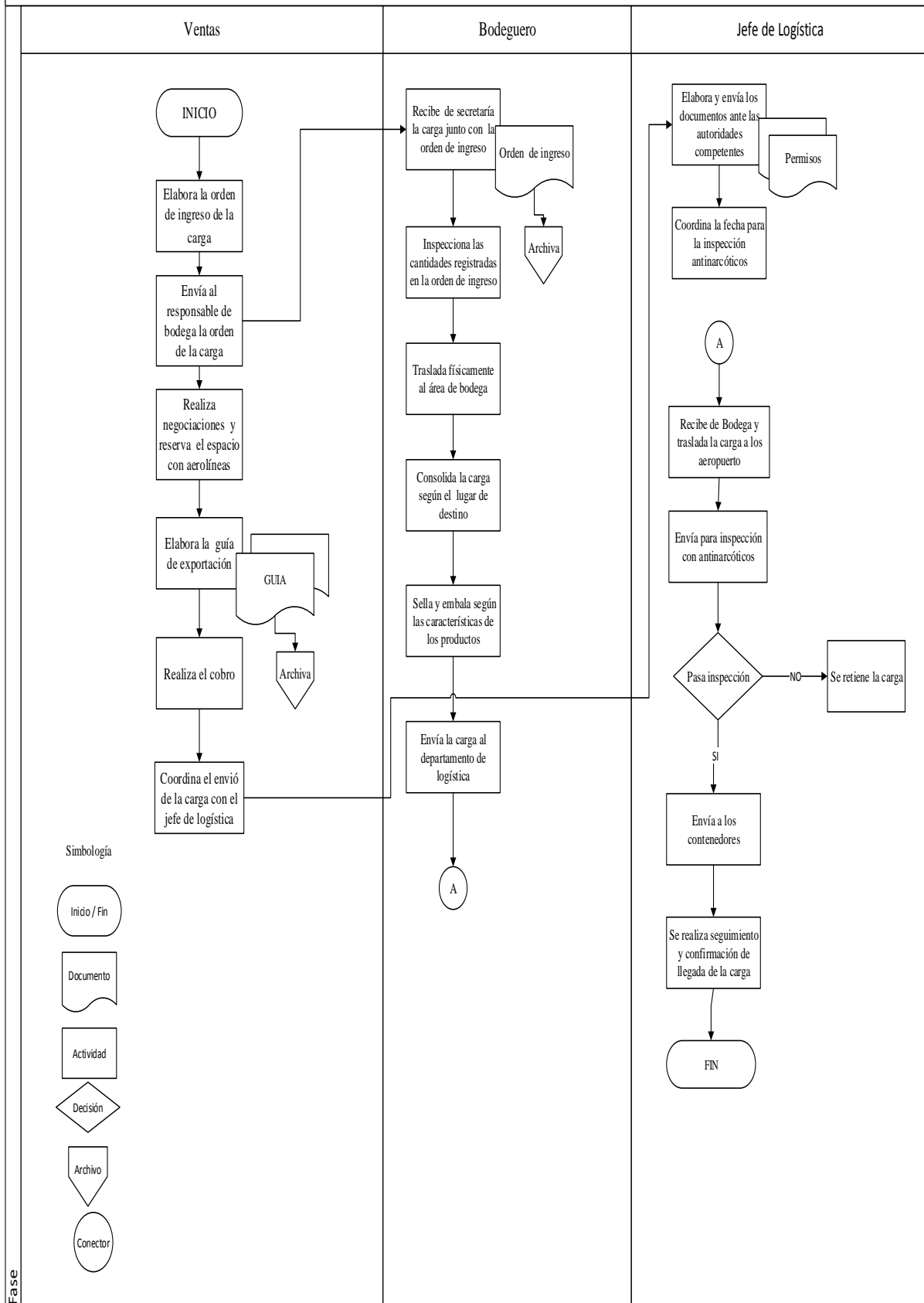


Logística Interna


	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	LOGISTICA INTERNA	Fecha: Código: M-PRO 002
Área responsable: Jefe de Logística		Página: 1 de 2
PASO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Elabora la orden de ingreso de la carga	Secretaría
2	Envía al responsable de bodega la orden de ingreso	
3	Recibe de secretaría la carga junto a la orden de ingreso	Bodeguero
4	Realiza negociaciones y reserva el espacio con las aerolíneas	Secretaría
5	Coordina el envío de la carga con el jefe de logística	
6	Acuerda y coordina fecha con la aerolínea	
7	Elabora la guía o factura	
8	Realiza el cobro	Bodeguero
9	Recibe de secretaría la carga junto a la orden de ingreso	
10	Inspecciona y verifica las cantidades registradas	
11	Traslada físicamente al área de bodega	
12	Consolida la carga según el lugar de destino	
13	Sella y embala según las características del producto.	
14	Envía la carga al jefe de logística	Jefe de Logística
15	Elabora y envía los documentos ante las autoridades competentes (permisos, certificados de origen. etc)	
16	Coordina la fecha para la inspección antinarcóticos	
17	Recibe de bodega y traslada la carga a los aeropuertos	
18	Envía para la inspección antinarcóticos	
19	Se envía a los contenedores para su traslado	
20	Seguimiento confirmación de llegada la carga a su lugar de destino	
Elaborado por:		Revisado por:
		Autorizado por:

Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo

LOGÍSTICA INTERNA

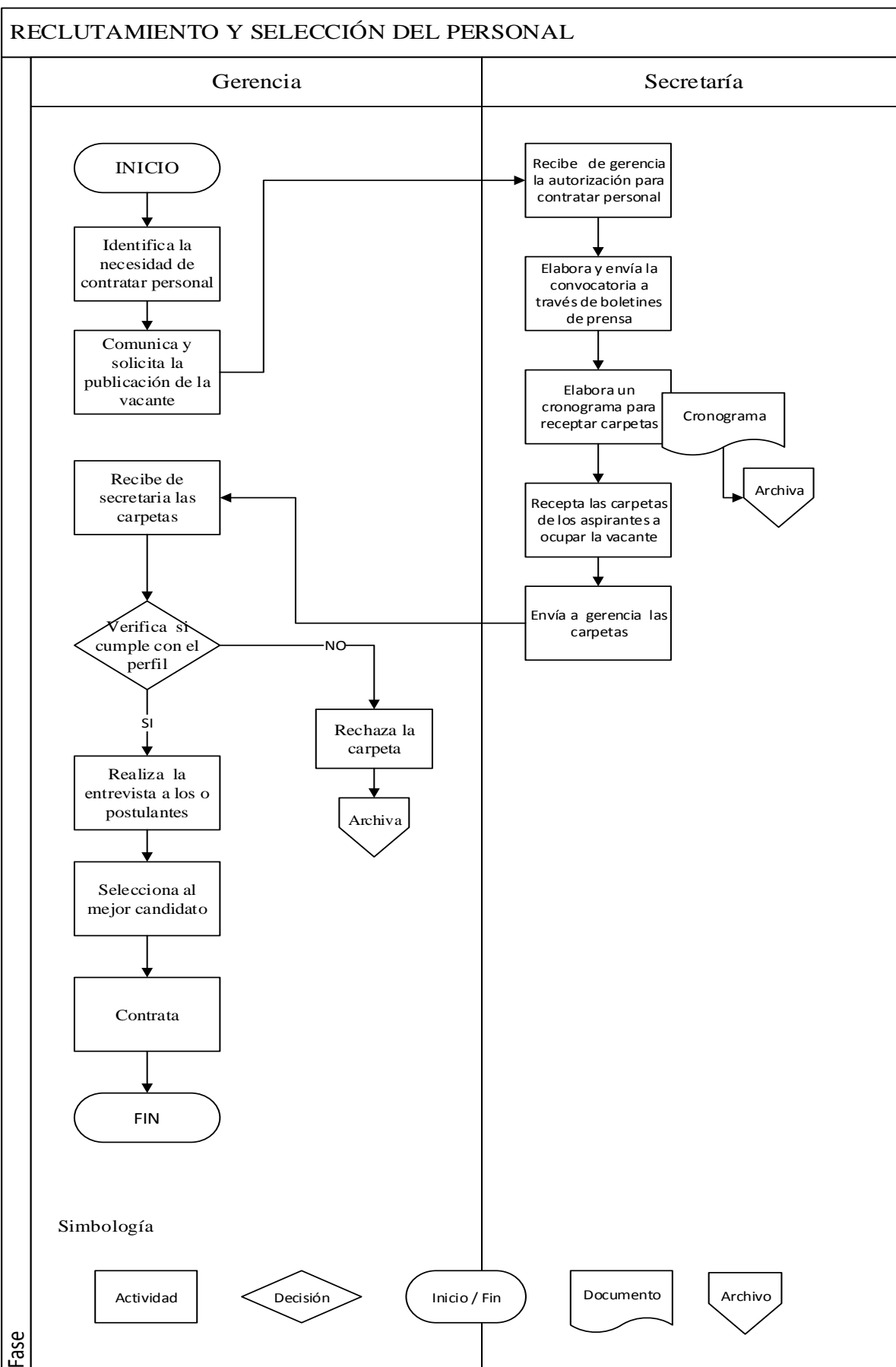


Reclutamiento y selección del personal

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO”		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL		Fecha:
		Código: M-PRO-003	
Área responsable: Gerente			Página: 1 de 2
PASO	DESCRPCIÓN DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1	Identifica la necesidad de contratar personal		Gerente
2	Comunica y solicita secretaría la publicación de la vacante		
3	Recibe de gerencia la autorización para la contratación de personal		Secretaría
4	Elabora y envía la convocatoria a través de redes sociales y boletines de prensa		
5	Elabora un cronograma para la recepción de carpetas		
6	Recepta las carpetas de los aspirantes que van a ocupar la vacante		
7	Envía a Gerencia las carpetas previas a su contratación		
8	Recibe de secretaria las carpetas de los candidatos		Gerente
9	Verifica si cumple con el perfil requerido para ocupar el puesto		
9	Realiza la entrevista a los postulantes		
10	Selecciona al mejor candidato		
11	Contrata		
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Elaborado por: La Autora

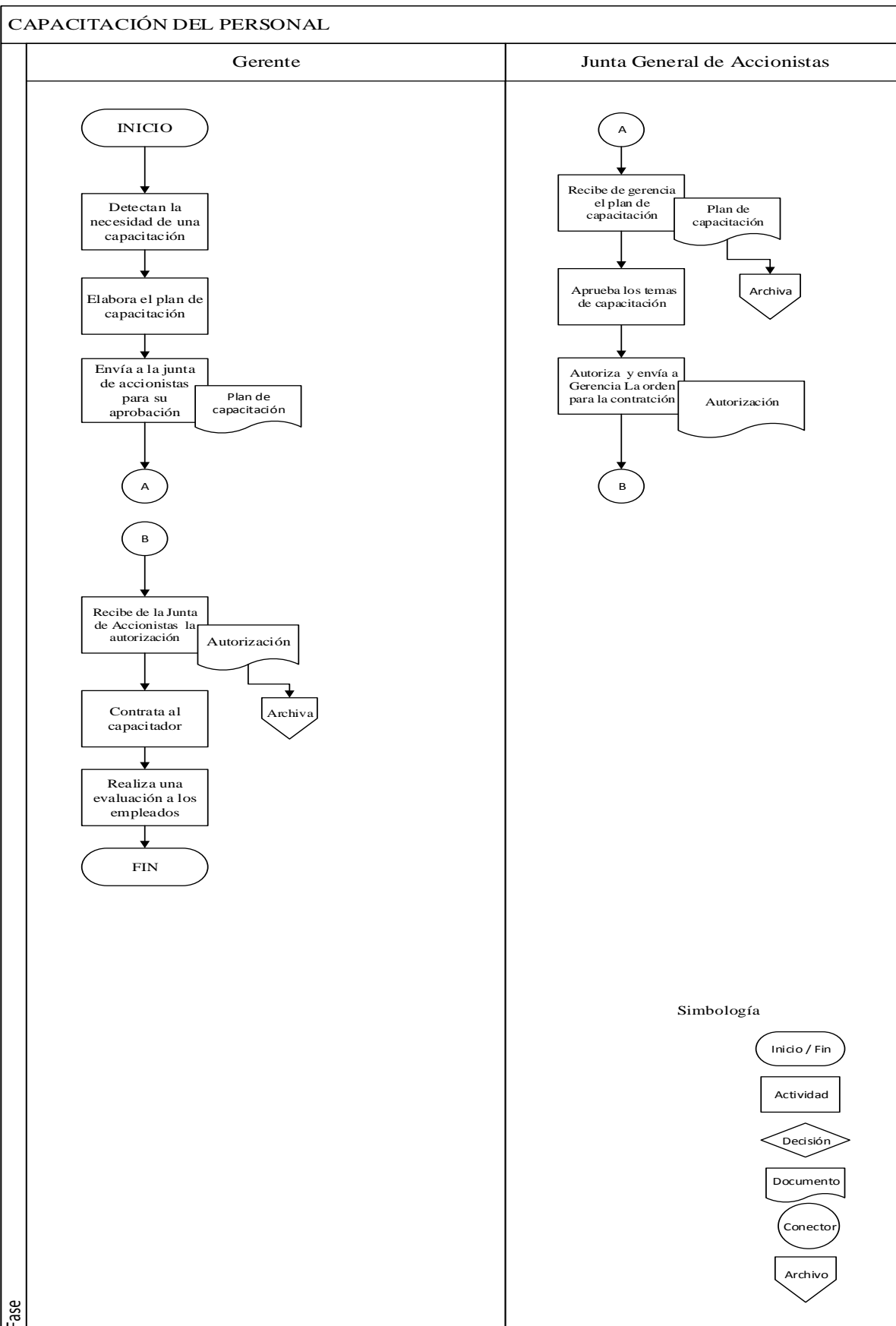
Fuente: Investigación de campo




Capacitación del personal

		COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Fecha: Código: M-PRO-004
Área responsable: Gerente			Página: 1 de 2
PASO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
1	Detecta la necesidad de la capacitación	Gerente	
2	Elabora el plan de capacitación		
3	Envía a la junta general de accionista el plan de capacitación para su aprobación		
4	Recibe de Gerencia el plan de capacitación	Junta General de Accionistas	
5	Analiza y aprueba los temas de capacitación		
6	Autoriza y envía a gerencia la orden para la contratación del capacitador		
7	Recibe de la Junta General de Accionistas la autorización	Gerente	
8	Contrata al capacitador		
9	Realiza evaluaciones a los empleados		
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo



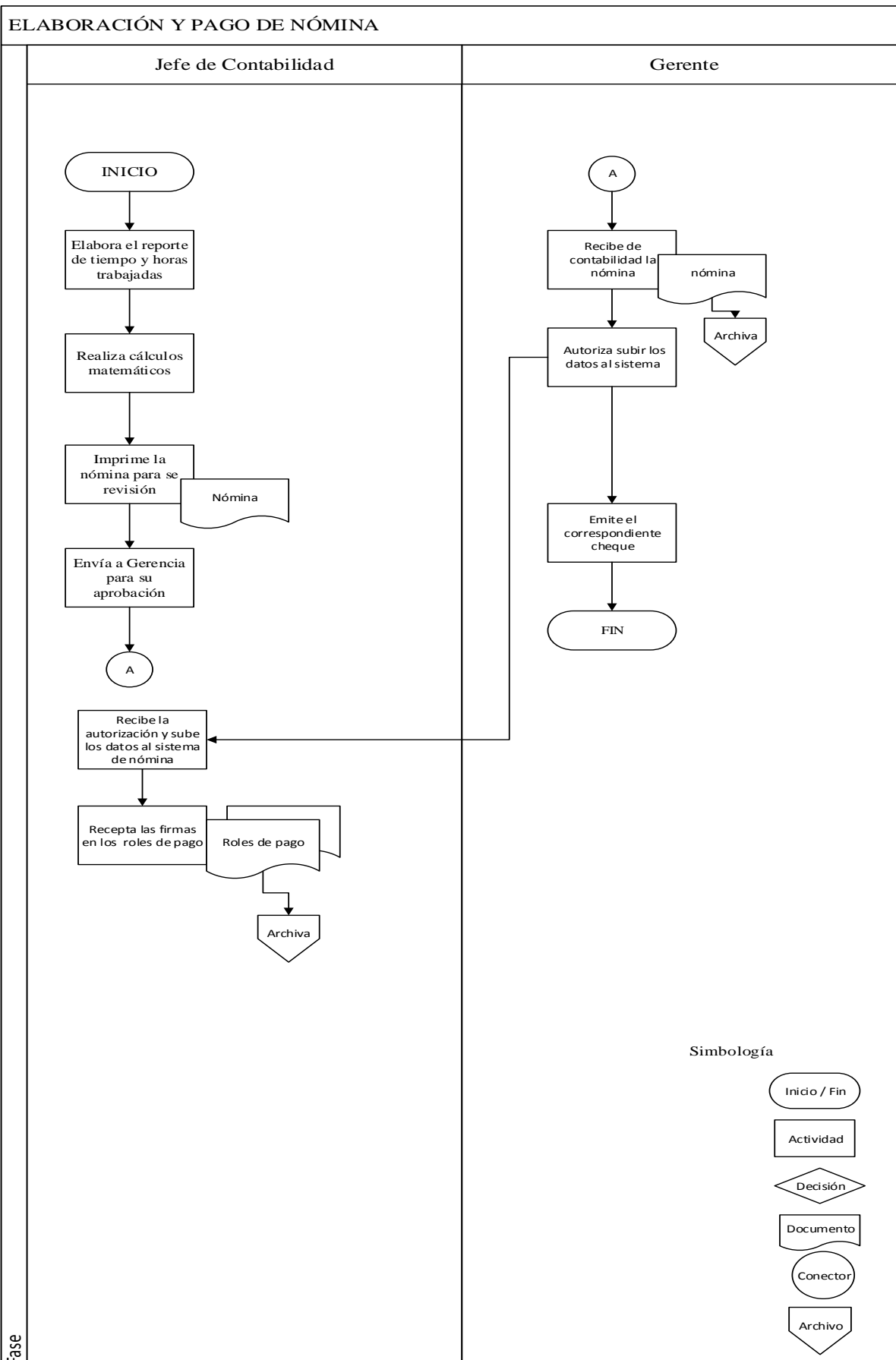
Elaboración y pago de Nómina

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA		Fecha:
			Código:
Área responsable: Contabilidad		Líder del proceso:	Página:

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Elabora el reporte de tiempo y horas trabajadas de cada empleado	Jefe de Contabilidad
2	Realiza los cálculos matemáticos en Excel (horas extras, beneficios sociales, anticipos etc.)	
3	Imprime la nómina para revisión	
4	Envía a Gerencia el reporte de nómina para la revisión y aprobación.	
5	Recibe de contabilidad el reporte de nómina	
6	Autoriza al departamento de contabilidad subir los datos al sistema	
7	Recibe de Gerencia la autorización y procede a subir los datos al sistema de nómina	Gerente
8	Recepta las firmas de los empleados en los roles de pago	
9	Emite el correspondiente cheque a cada empleado	
Elaborado por:		Revisado por:
		Autorizado por:

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo



3.11 Manual contable

Un manual contable facilita los procedimientos y ayuda a la preparación de los estados financieros


3.11.1 Plan de cuentas

El plan de cuentas es un instrumento básico e indispensable para el Contador ya que este contiene un listado de las cuentas contables necesarias para el registrar de manera ordenada y sistematizada con el fin de mantener un adecuado reconocimiento de las mismas. (Ver Anexo N° 9)

3.11.2 Dinámica de cuentas


La dinámica de cuentas hace referencia a la forma en se afecta de acuerdo a cada una de las cuentas, es decir aquí se especifica cuando una cuenta de acredita y cuando se debita según al grupo al que pertenezca sea este Activos, Pasivos, patrimonio de Ingresos o Gasto.

Dinámica de la cuenta Caja

<div></div> <div>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” DINÁMICA DE CUENTAS</div>			
NIVEL 1 Elemento 1 Activo	NIVEL 2 Grupo 1.1 Activo Corriente	NIVEL 3 Subgrupo 1.1.1 Efectivo y Equivalentes de Efectivo	NIVEL 4 Mayor 1.1.1.01 Caja
Descripción: Registra la existencia y disponibilidad de dinero en efectivo proveniente de la recaudación por prestación de servicios, de preferencia en moneda nacional y desembolsos de dinero para cubrir las necesidades prioritarias de la empresa.			
DÉBITO		CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none">• Recaudaciones de efectivo por el cobro de servicios prestados• Recaudaciones por cobro de cuentas pendientes• Sobrantes de caja		<ul style="list-style-type: none">• Adquisición de suministros• Pago por concepto de servicios básicos.• Cualquier desembolso de dinero que represente disminución• Faltantes de caja	
POLÍTICAS <ul style="list-style-type: none">• Los sobrantes o faltantes del efectivo serán considerados como irregularidades• Se deberán realizar cierres de caja el mismo día de cobro• El monto mínimo para el pago en efectivo será de \$ 100,00• Las recaudaciones de efectivo serán depositadas al finalizar el día o máximo a primera hora del día siguiente en caso de fuerza mayor.			
NORMATIVA: NIIF para Pymes Sección 7			
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none">• Segregación de funciones entre quien registra, autoriza y custodia• Realizar arqueos de caja sorpresivos.			


Elaborado por: La Autora

Dinámica de la cuenta Caja Chica

<div></div> <div>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” DINÁMICA DE CUENTAS</div>				
NIVEL 1 Elemento 1 Activo	NIVEL 2 Grupo 1.1 Activo Corriente	NIVEL 3 Subgrupo 1.1.1 Efectivo y Equivalentes de Efectivo	NIVEL 4 Mayor 1.1.1.01 Caja	NIVEL 5 Cuenta 1.1.1.01.02 Caja Chica
Descripción: Esta cuenta está destinada a cubrir los gastos pequeños, este monto deberá estar establecido bajo una política.				
DÉBITO			CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none">• Por creación del fondo• Por incrementos de fondo			<ul style="list-style-type: none">• Por disminución del fondo• Por cancelación del fondo	
POLÍTICAS <ul style="list-style-type: none">• El responsable del fondo de caja chica deberá mantener el fondo en efectivo• Se deberá realizar arqueos de caja chica de forma periódica y sorpresiva• Los gastos efectuados con fondos de caja chica deberán ser reembolsados durante el mes.• La fecha de la factura deberá corresponder a la misma de la fecha de gastos				
NORMATIVA: NIIF PARA PYMES Sección.				
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none">• Arqueos sorpresivos• Realizar depósitos del dinero recaudado				

Elaborado por: La Autora

Dinámica de la cuenta Bancos



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA

“SILCAVCARGO”

DINÁMICA DE CUENTAS

<div>NIVEL 1</div> <div>Elemento</div> <div>1</div> <div>Activo</div>	<div>NIVEL 2</div> <div>Grupo</div> <div>1.1</div> <div>Activo Corriente</div>	<div>NIVEL 3</div> <div>Subgrupo</div> <div>1.1.1</div> <div>Efectivo y Equivalentes de Efectivo</div>	<div>NIVEL 4</div> <div>Mayor</div> <div>1.1.1.02</div> <div>Bancos</div>	<div>NIVEL 5</div> <div>Cuenta</div> <div>1.1.1.02.01</div> <div>Banco “XYZ”</div>
---	--	--	---	--

Descripción:

Registra y refleja el dinero que dispone a favor de la compañía en las cuentas bancarias ya sea en cuentas corrientes o de ahorros.

DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> Depósitos en cheques efectuados por clientes o socios Transferencias bancarias efectuadas por terceros 	<ul style="list-style-type: none"> Gastos bancarios como intereses, servicios bancarios y mantenimiento de cuentas Sobregiros bancarios Pagos en cheque o transferencia bancaria

POLÍTICAS

- Se deberán realizar conciliaciones bancarias de forma periódica
- No se deberán emitir por ningún concepto cheques en blanco
- Se deberá asignar responsabilidades para el manejo de firmas
- Para la emisión de cheques deberá existir firmas conjuntas entre gerente, presidente de la compañía
- Se deberá continuar con la consecución numérica de cheques

NORMATIVA:


NIIF PARA PYMES Sección 7

CONTROL INTERNO:

- Confirmar el saldo de las cuentas bancarias
- Los cheques emitidos deberán tener sus respaldos
- Realizar conciliaciones bancarias periódicamente.


Elaborado por: La Autora

Dinámica de la cuenta Cuentas por Cobrar Clientes

<div></div> <div>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA</div> <div>“SILCAVCARGO”</div> <div>DINÁMICA DE CUENTAS</div>			
NIVEL 1 Elemento 1 Activo	NIVEL 2 Grupo 1.1 Activo Corriente	NIVEL 3 Subgrupo 1.1.1 Efectivo y Equivalentes de Efectivo	NIVEL 4 Mayor 1.1.1.03 Documentos y cuentas por cobrar clientes relacionados y no relacionados
Descripción: Registra las obligaciones contraídas a corto o largo plazo por clientes y empleados a favor de la empresa por la venta o prestación de servicios.			
DÉBITO		CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none">El derecho de cobro por concepto de la venta de bienes o prestación de serviciosAnticipos otorgados empleados de la empresa		<ul style="list-style-type: none">Cobro total o parcial del valor de la deudaLas cuentas consideradas incobrablesCobros de anticipos otorgados a empleados	
POLÍTICAS <ul style="list-style-type: none">Se deberá provisionar el 1% para las cuentas incobrablesEstablecer montos máximos para otorgar créditosRegistrar de manera inmediata los créditos otorgados a clientes y empleadosLos créditos otorgados deberán tener su respaldo correspondiente.			
NORMATIVA: NIIF para Pymes secc. 11			
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none">Verificar si los valores por cobrar tienen los debidos respaldosRealizar la provisión de cuentas incobrables.Realizar un análisis de las cuentas vencidas			

Elaborado por: La Autor

Dinámica de la cuenta Provisión cuentas incobrables



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA
“SILCAVCARGO”
DINÁMICA DE CUENTAS

NIVEL 1 Elemento 1 Activo	NIVEL 2 Grupo 1.1 Activo Corriente	NIVEL 3 Subgrupo 1.1.1 Efectivo y Equivalentes de Efectivo	NIVEL 4 Mayor 1.1.1.04 Provisión cuentas incobrables
---	--	--	--

Descripción: Registra los valores provisionados por la empresa para cubrir las pérdidas otorgadas por concepto de créditos a clientes. Se considera cuentas incobrables cuando el cliente haya fallecido, no tenga bienes embargables, sea declarado por un tribunal insolvente o por falta de documentos que justifique la deuda.

DEBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Por montos de las cuentas castigadas • Por ajustes efectuados a los cálculos de la provisión 	<ul style="list-style-type: none"> • Por recuperación del valor de una cuenta

POLÍTICAS

- Se deberá provisionar el 1% del total de la cartera al final de un ejercicio económico según la LORTI
- Se puede provisionar más de lo que la ley establece, tomando en cuenta que la diferencia no se considerara deducible.


NORMATIVA: NIIF PARA PYMES Secc. 21 Provisiones y contingencias

CONTROL INTERNO:

- Realizar un análisis de antigüedad de saldos
- Verificar que el porcentaje de la provisión se cumpla según lo estipulado en la ley.

Elaborado por: La Autora

Dinámica de la cuenta Inventarios



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA

“SILCAVCARGO”

DINÁMICA DE CUENTAS

<div>NIVEL 1</div> <div>Elemento</div> <div>1</div> <div>Activo</div>	<div>NIVEL 2</div> <div>Grupo</div> <div>1.1</div> <div>Activo Corriente</div>	<div>NIVEL 3</div> <div>Subgrupo</div> <div>1.1.1</div> <div>Efectivo y Equivalentes de Efectivo</div>	<div>NIVEL 4</div> <div>Mayor</div> <div>1.1.1.05</div> <div>Inventario</div>
---	--	--	---

Descripción:

Registra e valor del inventario que la empresa ha adquirido para la prestación de servicios. Los inventarios son de uso exclusivo para la prestación del servicio.

DEBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> Por adquisición o compra del inventario Por devoluciones por parte de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Por deterioro Por pérdida o robo

POLÍTICAS

- Registrar en los libros contables una vez que haya sido adquirido el inventario
- Realizar la constatación física del inventario por lo menos (1 vez al año).
- Los documentos que acrediten la compra del inventario deberán estar a nombre de la empresa
- Asignar un responsable para el manejo de inventarios

NORMATIVA:


NIIF PARA PYMES Secc. 13 Inventarios

CONTROL INTERNO:

- Realizar cotizaciones para la compra de inventario
- Nombrar un responsable para el manejo de los inventarios
- Destinar un lugar para proteger del deterioro


Elaborado por: La Autora

Dinámica de la cuenta Propiedad planta y equipo

 <div> COMPañÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” DINÁMICA DE CUENTAS </div>		
NIVEL 1 Elemento 1 Activo	NIVEL 2 Grupo 1.2 Activo No Corriente	NIVEL 3 Subgrupo 1.2.1 Propiedad Planta y Equipo
Descripción: Son todos los bienes e inmuebles que han sido adquiridos para uso exclusivo de la empresa		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> Costo de adquisición, construcción e instalación de bienes e inmuebles Incrementos en la valoración 		<ul style="list-style-type: none"> Valor de la venta de los bienes Porque han sido dados de baja Por depreciación de los bienes
POLÍTICAS <ul style="list-style-type: none"> La depreciación se calculará por el método de línea recta y según los porcentajes establecidos por la ley de régimen tributario interno Los bienes deberán ser registrados a costo de adquisición Los bienes están destinados únicamente para uso de la compañía Contratar un seguro para los bienes en caso de que ocurra un evento. Se deberá asignar una persona responsable para dar de baja los bienes. 		
NORMATIVA: NIIF PARA PYMES Secc. 17 Propiedad Planta y Equipo		
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> Realizar un correcto registro de todos los bienes de la empresa especificando el estado, descripción y el responsable Verificar el registro adecuado de la depreciación de bienes 		


Elaborado por: La Autora

Dinámica de la cuenta Depreciación acumulada Propiedad Planta y Equipo

 <div> COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” DINÁMICA DE CUENTAS </div>		
NIVEL 1 Elemento 1 Activo	NIVEL 2 Grupo 1.2 Activo No Corriente	NIVEL 3 Subgrupo 1.2.1.01 Depreciación Propiedad Planta y Equipo
Descripción: En esta cuenta se restra el valor de la depreciación calculada sobre la base del costo y debe basarse en la vida estimada del bien.		
DEBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de la depreciación de los bienes calculados mensualmente 		<ul style="list-style-type: none"> • Dada de baja por deterioro o pérdida del activo
NORMATIVA: NIIF PARA PYMES Secc. 17 Propiedad Planta y Equipo CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la depreciación a través del método de línea recta • Aplicar el % para el cálculo de la depreciación 		


Elaborado por: La Autora

Dinámica de la cuenta Cuentas por pagar

 <div> COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” DINÁMICA DE CUENTAS </div>		
NIVEL 1 Elemento 2 Pasivo	NIVEL 2 Grupo 2.1 Pasivo Corriente	NIVEL 3 Subgrupo 2.1.1 Cuentas por pagar
Descripción: Representan las obligaciones contraídas por concepto de la compra de bienes y servicios y otros gastos incurridos por la entidad		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Pagos totales o parciales de deudas contraídas la empresa a crédito en bienes y servicios • Pagos realizados a los accionistas 		<ul style="list-style-type: none"> • En la adquisición de bienes o servicios • Pago de dividendos • Transferencia con otros pasivos
POLÍTICAS <ul style="list-style-type: none"> • Todos los pagos realizados por la compañía deberán ser mediante cheque • Las deudas contraídas por la compañía deberán tener los debidos respaldos 		
NORMATIVA: NIIF PARA PYMES Sección 11 Instrumentos financieros básicos CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de las fechas de vencimientos de las obligaciones de la compañía 		

Elaborado por: La Autora

Dinámica de la cuenta IESS por pagar



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA
“SILCAVCARGO”
DINÁMICA DE CUENTAS

NIVEL 1 Elemento 2 Pasivo	NIVEL 2 Grupo 2.1 Pasivo Corriente	NIVEL 3 Subgrupo 2.1.1 Cuentas por pagar	NIVEL 4 Mayor 2.1.1.01 IESS por pagar
---	--	--	---

Descripción: Registra las obligaciones por beneficios sociales contraídas con el IESS desde el momento de su afiliación. Este pago se lo realiza mensualmente en donde al empleador le corresponde cancelar el 11,15% y al trabajador el 9,45%

DEBITO	CREDITO
<ul style="list-style-type: none"> El pago de las obligaciones a los empleados de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Obligaciones contraídas con el IESS

POLÍTICAS

- Los valores correspondientes estarán a cargo de la contadora y deberán ser autorizados por el gerente
- Se deberá llevar un registro de forma mensual


NORMATIVA: NIIF PARA PYMES Sección 29 Impuesto a las ganancias

CONTROL INTERNO:

- Realizar los pagos previa autorización del gerente de la empresa
- Mantener un rol de pagos

Elaborado por: La Autora

Dinámica de la cuenta Impuestos por pagar




COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA
“SILCAVCARGO”
DINÁMICA DE CUENTAS

NIVEL 1 Elemento 2 Pasivo	NIVEL 2 Grupo 2.1 Pasivo Corriente	NIVEL 3 Subgrupo 2.1.1 Cuentas por pagar	NIVEL 4 Mayor 2.1.1.02 Impuestos por pagar
Descripción: Son erogaciones de dinero que la empresa debe realizar para cumplir con lo que estipula la Ley de Régimen Tributario Interno.			
DEBITO		CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none"> • Por los asientos de ajuste • Cuando se realiza la retención del IR 		<ul style="list-style-type: none"> • Por la Retención del IR • Por retención del IVA 	
POLÍTICAS <ul style="list-style-type: none"> • El contador deberá realizar con anticipación todas las declaraciones del IVA, impuesto a la renta y demás obligaciones contraídas con el SRI • El contador deberá responder económicamente en caso de existir multas por no haber realizado las declaraciones a tiempo. 			
NORMATIVA: NIFF para PYMES Impuestos a las ganancias sección.29 Ley de Régimen Tributario Interno CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que la empresa no tenga obligaciones pendientes por concepto de declaraciones anteriores • Comprobar que el cálculo de pago de impuesto este de acuerdo a lo que determina la ley • Verificar los valores del formulario sea igual al de los anexos. 			


Elaborado por: La Autora

Dinámica de la cuenta Capital

 <div> COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” DINÁMICA DE CUENTAS </div>	
NIVEL 1 Elemento 3 Patrimonio	NIVEL 2 Grupo 3.1 Capital
Descripción: Representa la inversión o aporte de los accionistas o socios de la empresa ya sea en dinero o en especie, con el fin de obtener a futuro una ganancia.	
DEBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Por disminución en las aportaciones • Por pérdidas • Reducción del capital • Retiros efectuados o repartición de las ganancias por los propietarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de nuevos aportes • Aporte de capital inicial • Aumento de capital, por capitalización de créditos • Aumento de capital por capitalización de utilidades no distribuidas
POLITICA Esta comprendido entre: <ul style="list-style-type: none"> • Los aportes de los socios, accionistas o propietarios • Superávit de capital • Reservas 	
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 1: Presentación de estados financieros	


Elaborado por: La Autora

Dinámica de la cuenta Reserva legal

<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” DINÁMICA DE CUENTAS </div> </div>	
NIVEL 1 Elemento 3 Patrimonio	NIVEL 2 Grupo 3.2 Reserva Legal
Descripción: Se registran los valores propios de las utilidades liquidas después de la repartición trabajadores y será usada previa autorización de la Junta General de Accionistas	
DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Por valores de reserva utilizado para readquisición de acciones • Ajuste o capitalizaciones de las sumas de reservas 	<ul style="list-style-type: none"> • Caducidad de los dividendos
POLÍTICAS: <ul style="list-style-type: none"> • Se utilizarán únicamente para cubrir eventualidades con fines específicos 	
NORMATIVA: NIIF para Pymes Secc. 22 Pasivos y Patrimonio	
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> • Disponer del 10% de las utilidades según lo establecido por la ley 	


Elaborado por: La Autora

Dinámica de la cuenta Resultado del Ejercicio

 <div> COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” DINÁMICA DE CUENTAS </div>	
NIVEL 1 Elemento 3 Patrimonio	NIVEL 2 Grupo 3.3 Resultados del ejercicio
Descripción: se registran todos los valores de las utilidades o pérdidas obtenidas al cierre de cada ejercicio económico	
DEBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas del ejercicio • Capitalización de las utilidades no distribuidas • El acuerdo de distribución de utilidades • La detracción de reservas 	<ul style="list-style-type: none"> • Las utilidades del ejercicio • Los ajustes de ejercicios de años anteriores • Reducción del capital como consecuencia de absorber pérdidas • Los ajustes del ejercicio cuando corresponda
NORMATIVA: NIIF para Pymes Secc. 22 Pasivos y Patrimonio CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar los registros de aportaciones de capital 	


Elaborado por: La Autora

Dinámica de la cuenta Ingresos

 <div> COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” DINÁMICA DE CUENTAS </div>		
NIVEL 1 Elemento 4 Ingresos	NIVEL 2 Grupo 4.1 Ingresos Operacionales	NIVEL 3 Subgrupo 4.1.1.01 Venta de servicios
Descripción: En esta cuenta se registran los ingresos producto de activos financieros, es decir los ingresos provenientes por concepto de la venta o prestación de servicios		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • El total de los valores al cierre del periodo • Por errores en el registro de la transacción 		<ul style="list-style-type: none"> • La renta proveniente de la colocación de capitales • Los descuentos obtenidos por pronto pago • Por la utilidad en la venta de activos fijos • Prestación de servicios • Por cobro de intereses por mora
POLÍTICAS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El valor de ingresos deberá ser repartido de forma equitativa entre los accionistas 		
NORMATIVA: NIIF PARA PYMES Secc. 23: Ingresos de operaciones ordinarias Secc. 5: Estado de resultado integral		

Elaborado por: La Autora

Dinámica de la cuenta Gastos

<div>  <div> COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” DINÁMICA DE CUENTAS </div> </div>		
NIVEL 1 Elemento 5 Gastos	NIVEL 2 Grupo 5.1 Gastos Administrativos	NIVEL 3 Subgrupo 5.1.1.01 Sueldos y salarios
Descripción: Agrupan las cuentas que acumulan las cargas por servicios a la empresa por terceros, sean estas personas naturales o jurídicas.		
DEBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> El importe de los servicios prestados a la empresa por terceros. Por la utilidad en la venta de activos fijos Pago de servicios profesionales o servicios básicos 		<ul style="list-style-type: none"> El valor total al cierre del periodo. Liquidación al terminar el periodo contable
POLÍTICAS: <ul style="list-style-type: none"> Todos los gastos o desembolsos deberán contener su respectivo respaldo que sustente que se ha efectuado dicho gasto Llevar un correcto manejo y control de los gastos Se reconocerá como gasto cuando surja un decremento en los beneficios económicos en forma de disminución del valor del activo 		
NORMATIVA: NIIF para PYMES sección. 23		
CONTROL INTERNO <ul style="list-style-type: none"> Verificar la existencia de documentos tales como roles de pagos y demás facturas Llevar un control de los gastos efectuados 		

Elaborado por: La Autora

3.12. MODELOS Y APLICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

3.12.1. Estado de situación financiera



**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO”
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES CORRIENTES NO RELACIONADAS LOCALES	XXXX
CTAS Y DOCTOS POR COBRAR CLIENTES CORRIENTES (-) DETERIORO ACUMULADO DEL VALOR DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES POR INCOBRABILIDAD PROVISIÓN	XXXX
OTRAS CTAS Y DCTS POR COBRAR CORRIENTES NO RELACIONADAS LOCALES	XXXX
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO (IVA)	XXXX
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO (IMP. A LA RENTA)	XXXX
PRIMAS DE SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO	XXXX
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	XXXX
TOTAL, ACTIVOS CORRIENTES	XXXX
ACTIVOS NO CORRIENTES	
MAQUINARIA, EQUIPO, INSTALACIONES Y ADECUACIONES COSTO HISTÓRICO ANTES DE REEXPRESIONES O REVALUACIONES	XXXX
MUEBLES Y ENSERES	XXXX
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	XXXX
VEHICULOS, EQUIPOS DE TRANSPORTE Y CAMINERO MÓVIL	XXXX
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO DEL COSTO HISTÓRICO DE REEXPRESIONES O REVALUACIONES	XXXX
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	XXXX
TOTAL DEL ACTIVO	XXXX
PASIVOS	
PASIVOS CORRIENTES	
CTAS Y DCTOS POR PAGAR COMERCIALES CORRIENTES NO RELACIONADAS LOCALES	XXXX
OTRAS CTAS Y DCTOS POR PAGAR CORRIENTES NO RELACIONADAS LOCALES	XXXX
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS CORRIENTES NO RELACIONADAS LOCALES	XXXX
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO	XXXX

PASIVOS CORRIENTES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO	XXXX
PASIVOS CORRIENTES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS OBLIGACIONES CON EL IESS	XXXX
OTROS PASIVOS CORRIENTES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	XXXX
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	XXXX
PASIVOS NO CORRIENTES	XXXX
PASIVOS NO CORRIENTE POR BENEFICIOS A EMPLEADOS JUBILACION PATRONAL	XXXX
PASIVOS NO CORRIENTES POR BENEFICIO A EMPLEADOS DESAHUCIO	XXXX
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	XXXX
TOTAL PASIVOS	
PATRIMONIO	XXXX
CAPITAL SUSCRITO Y/ O ASIGNADO	XXXX
UTILIDADES ACUMULADAS EJERCICIOS ANTERIORES	XXXX
RESULTADOS ACUMULADOS POR ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF	XXXX
UTILIDAD DEL EJERCICIO	XXXX
TOTAL PATRIMONIO	XXXX
TOTAL PASIVO+ PATRIMONIO	XXXX

GERENTE GENERAL

CONTADORA

3.12.2. Estado de resultados



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA "SILCAVCARGO"
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

VENTAS NETAS LOCALES DE BIENES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA	XXXX
PRESTACIONES LOCALES DE SERVICIOS GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA EXENTAS DE IVA	XXXX
EXPORTACIONES NETAS DE BIENES	XXXX
TOTAL INGRESO	XXXX
COMPRAS NETAS LOCALES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	XXXX
GASTO SUELDOS, SALARIOS Y DEMAS REMUNERACIONES QUE CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	XXXX
GASTO BENEFICIOS SOCIALES, INDEMNIZACIONES Y OTRAS REMUNERACIONES QUE NO CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	XXXX
GASTO APOORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUYE FONDOS DE RESERVA)	XXXX
GASTO HONORARIOS PROFESIONALES Y DIETAS	XXXX
PLANTA Y EQUIPO	XXXX
OTROS GASTOS DE PROVISIONES	XXXX
GASTO PROMOCIÓN PUBLICIDAD	XXXX
GASTO TRANSPORTE	XXXX
GASTO DE CONSUMO DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	XXXX
GASTOS DE GESTIÓN	XXXX
GASTOS ARRENDAMIENTOS OPERATIVOS	XXXX
GASTOS SUMINISTROS Y HERRAMIENTAS, MATERIALES Y REPUESTOS	XXXX
GASTO MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	XXXX
GASTOS IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	XXXX
GASTOS SERVICIOS PUBLICOS	XXXX
OTROS GASTOS	XXXX
GASTO DE TRANSACCIÓN (COMISIONES BANCARIAS, HONORARIOS, TASAS ENTRE OTROS) NO RELACIONADAS AL LOCAL	XXXX
GASTO INTERESES CON INST- FINANCIERAS NO RELACIONADAS AL LOCAL	XXXX
OTROS GASTOS NO OPERACIONALES	XXXX
VALOR NO DEDUCIBLE OTROS GASTOS NO OPERACIONALES	XXXX
TOTAL COSTOS	
TOTAL GASTOS	XXXX
TOTAL COSTOS Y GASTOS	XXXX
(=) UTILIDAD DEL EJERCICIO	XXXX
(-) PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	XXXX
(+) GASTOS NO DEDUCIBLES LOCALES	
UTILIDAD GRAVABLE	XXXX
SALDO UTILIDAD GRAVABLE 835-844	XXXX

TOTAL IMPUESTO CAUSADO	XXXX
(-) ANTICIPO DETERMINADO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL DECLARADO	XXXX
(+) SALDO DEL ANTICIPO PNDIENTE DE PAGO	XXXX
(-) RETENCIONES EN LA FUENTE QUE LE REALIZARON EN EL EJERCICIO FISCAL	XXXX
SUBTOTAL SALDO A FAVOR	XXXX
SALDO A FAVOR CONTRIBUYENTE	XXXX
ANTICIPO ACUMULADO PROXIMO AÑO SI EXONERACIONES NI REBAJAS	XXXX
ANTICIPO A PAGAR PRIMERA CUOTA	XXXX
ANTICIPO A PAGAR SEGUNDA CUOTA	XXXX
ANTICIPO A PAGAR SALDO A LIQUIDARSE EN DECLARACIONES PROXIMO AÑO	XXXX
ANTICIPO DETERMINADO PROXIMO AÑO	XXXX
CALCULO DE BASE PARTICIPACION A TRABAJADORES (=) BASE DE CÁLCULO DE PARTICIPACION TRABAJADORES	XXXX

GERENTE GENERAL

CONTADORA

3.12.3. Estado de cambios en el patrimonio

<div>  <div> COMPANÍA DE TRANSPORTE DE CARGA "SILCAVCARGO" ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANO </div> </div>						
CONCEPTO	CAPITAL PAGADO	APORTES DE FUTURAS CAPITALIZACIONES	DIVIDENDOS	RESERVA LEGAL	OTRAS RESERVAS	SALDO FINAL
Saldo final del periodo 2014	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX
=SALDO RESTRUCTURADO	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX
Utilidad neta después de impuestos						XXXXXX
=SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX
Aumento o disminución del capital						XXXXXX
Utilidad neta después de impuestos						XXXXXX
Aportes futuras capitalizaciones		XXXXXX		XXXXXX		XXXXXX
Reservas					XXXXXX	XXXXXX
Otras reservas						XXXXXX
=SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

3.12.4. Estado de flujo de efectivo



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA "SILCAVCARGO"
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

INCREMENTO NETO DISMINUCIÓN EN EFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFECTIVO ANTES DEL EFECTIVO DE LOS CAMBIOS DE LA TASA DE CAMBIO	XXXX
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	XXXX
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	XXXX
Clases de pagos por actividades de operación	XXXX
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	XXXX
Pagos a y por cuenta de los empleados	XXXX
Intereses pagados	XXXX
Impuestos a las ganancias pagados	XXXX
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	XXXX
Adquisiciones de propiedades, planta y equipo	XXXX
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	XXXX
Pago de préstamos	XXXX
Otras entradas (salidas) de efectivo	XXXX
EFFECTOS DE LA VARIACIÓN DE LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIV. DE EFECTIVO	XXXX
INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	XXXX
EFFECTO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO	XXXX
GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A TRABAJADORES E IMPUESTOS A LA RENTA	XXXX
AJUSTE POR PARTIDAS DISTINTAS AL EFECTIVO	XXXX
Gasto de depreciación y amortización	XXXX
Ajustes por gastos en provisiones	XXXX
Ajustes por gasto por impuesto a la renta	XXXX
Ajustes por gasto por participación trabajadores	XXXX
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS	XXXX
(Incremento) disminución en cuentas por cobrar clientes	XXXX
(Incremento) disminución en otros activos	XXXX
Incremento (disminución) en cuentas por pagar comerciales	XXXX
Incremento (disminución) en otras cuentas por pagar	XXXX
Incremento (disminución) en otros pasivos	XXXX
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	XXXX

3.12.5. Esquema de las Notas a los Estados Financieros



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA "SILCAVCARGO"

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

NOTA 1

Naturaleza y Objeto

La naturaleza y objeto comprende el nombre o razón social de la empresa y el fin con para el cual fue creado.

NOTA 2

Normas y prácticas contables

Las normas y prácticas contables son leyes y reglas que sirven de guía para la presentación de los estados financieros.

2.1 Preparación de los estados financieros

Los estados financieros deberán estar preparados en conformidad con las normas de contabilidad aceptadas en el país; dicha información se deberá obtener de los registros contables de la empresa y ser llevados de acuerdo con las disposiciones legales.

2.2 Consideración de los efectos de inflación

2.3 Plan de cuentas

Es un listado de cuentas que la empresa presenta para registrar los hechos contables

2.4 Criterios de valuación

El Plan General de Contabilidad establece diversos criterios para valorar los elementos que forman parte de las cuentas anuales. Se define a la valoración como el proceso por el que se asigna un valor monetario a cada uno de los elementos que forman parte de las cuentas anuales.

2.4.1 Conversión de partidas en moneda extranjera

2.4.2 Previsión para incobrables

2.4.3 Inventarios

2.4.4 Inversiones

2.4.5 Bienes de uso

2.4.6 Previsión para indemnizaciones

2.4.7 Ajuste global del patrimonio

2.4.8 Costos

2.4.9 Gastos

2.4.10 Ingresos

2.4.11 Resultado del ejercicio

NOTA 3**Capital social**

El capital comprende todos los bienes monetarios y no monetarios que posee la empresa.

NOTA 4**Aportes por capitalizar**

Son los aportes por capitalizar es la cantidad de dinero que la empresa recibe de personas interesadas en comprar acciones.

NOTA 5**Hechos posteriores**

Los hechos posteriores son todos aquellos eventos, ya sean favorables o desfavorables, que se hayan producido entre la fecha del balance y la fecha de formulación o de autorización de los estados financieros para su divulgación.

3.13 Análisis horizontal y vertical

3.13.1 Análisis vertical del Estado de Situación Financiera

EMPRESA "XYZ"		
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		
ACTIVO	Valor	Análisis Vertical
ACTIVO CORRIENTE		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	XXX	(XXX/XXX)*100= %
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	XXX	(XXX/XXX)*100= %
TOTAL ACTIVOS	XXX	100%

La fórmula para determinar el análisis vertical es a siguiente:

$$\text{Análisis Vertical} = \frac{\text{Valor de la cuenta X}}{\text{Valor de la cuenta base}} * 100$$

- Se debe tomar en cuenta que cada empresa es diferente a otra para cual se debe seguir las siguientes pautas:
- En el caso de la cuenta Efectivo y Equivalentes de Efectivo esta no debe ser muy representativa, puesto que no es rentable que una empresa disponga altas cantidades de efectivo ya que no está generando inversión alguna.
- En cuanto a los documentos y cuentas por cobrar clientes este rubro representa las ventas a crédito de igual manera no es recomendable que sean muy significativos ya que esto implica que la empresa no reciba dinero por las ventas, es decir que la empresa puede tener problemas de liquidez o también puede significar equivocadas o deficientes políticas de cartera; lo más recomendable seria replantear las políticas de crédito para que exista un equilibrio entre ingresos y gastos

- En relación pasivo corriente estos deben ser poco representativos o inferior activo corriente de lo contrario el capital de la empresa se verá comprometido.

3.13.2 Análisis horizontal del Estado de situación financiera

EMPRESA “XYZ” ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015				
ACTIVO ACTIVO CORRIENTE	AÑO		VARACIÓN ABSOLUTA \$	VARIACIÓN RELATIVA %
	2014	2015		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	XXX	YYY	(YYY-XXX)	((YYY/XXX)-1)*100
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	XXX	YYY	(YYY-XXX)	((YYY/XXX)-1)*100
TOTAL ACTIVOS	XXX	YYY	XXXXYY	100%

El análisis horizontal busca determinar la variación sea absoluta (en números) o relativa (en porcentajes) que un rubro o cuenta de los estados financieros ha sufrido en un periodo con respecto de otro. Este análisis es importante porque permite conocer cuando ha crecido o disminuido en un periodo. Como podemos ver en el siguiente ejemplo:

La empresa “XYZ” tenía un activo de \$ 1000.00 y en el año 2 el activo fue de \$1500.00 aplicando la fórmula tenemos $(1500-1000) = \$500.00$ Esto significa que la cuenta XX del activo incremento o tuvo una variación positiva de \$500.00 dólares.

Para determinar la variación relativa o en porcentajes de un periodo respecto a otro, se debe aplicar la siguiente fórmula $((P2/P1)-1) * 100$. Lo que quiere decir que el activo tuvo un crecimiento o decrecimiento de X% respecto al periodo anterior.

INDICADORES FINANCIEROS

Los índices financieros o indicadores financieros se utilizan para analizar la situación de la empresa es decir que reflejan de forma objetiva el desempeño de la organización con lo cual se pretende aplicar acciones correctivas sean estas de carácter operativo, financiero, inversión o de financiamiento de tal manera que los empresarios o accionistas puedan tomar decisiones a corto, mediano y largo plazo.

Para el análisis real de la empresa SILCAVCARGO se ha precedido considerar los indicadores más relevantes mismos que se detallan a continuación:

1.- Indicador de Liquidez

Liquidez Corriente

2.- Indicador de solvencia

Endeudamiento del activo


3.- Indicador de Gestión

Periodo medio de cobranza

4. Indicador de rentabilidad


Rentabilidad neta del activo

Indicador de Liquidez

	<div>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA</div> <div>“SILCAVCARGO”</div> <div>Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador</div>	
<div>INDICADOR DE LIQUIDEZ: LIQUIDEZ CORRIENTE</div>		
<div>Descripción: Los indicadores de liquidez permiten medir la capacidad que tiene las empresas para cancelar sus obligaciones a corto plazo. Además, se puede establecer la facilidad o dificultad que presenta la empresa para pagar sus pasivos corrientes al convertir en efectivo sus activos corrientes.</div>		
<div>Fórmula</div> <div><div>Liq. corriente = $\frac{\text{Activo Corriente (AC)}}{\text{Pasivo Corriente (PC)}}$</div></div>	<div>Aplicación</div> <div><div>Liquidez corriente = $\frac{\text{XXXX}}{\text{XXXX}}$</div><div>Liquidez Corriente = XX</div></div>	
<div>Análisis</div> <div>Este índice relaciona los activos corrientes frente a los pasivos corrientes es decir entre más alto sea el coeficiente que se obtiene como resultado: mayores serán las posibilidades de realizar sus pagos de corto plazo</div> <div>Es decir:</div> <div>Si es >1= Significa que la empresa cuenta con liquidez para cubrir sus obligaciones a corto plazo.</div> <div>Si es =1 Significa que el nivel de liquidez es acorde con el nivel de las obligaciones contraídas.</div> <div>Si es <1= Significa que la empresa no podrá cubrir con las obligaciones contraídas a corto plazo.</div> <div>Interpretación</div> <div>Significa que por cada dólar que adeuda, la empresa dispone cierta cantidad para pagar dicha deuda</div>		
<div>Elaborado por:</div>	<div>Revisado por:</div>	<div>Autorizado por:</div>

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación

Indicador de Solvencia

	<div>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA</div> <div>“SILCAVCARGO”</div> <div>Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador</div>	
<div>INDICADORES DE SOLVENCIA: ENDEUDAMIENTO DEL ACTIVO</div>		
<div>Descripción: Los indicadores de solvencia o endeudamiento sirven para medir de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Este indicador mide la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus deudas.</div>		
<div>Fórmula</div> <div>Endeu. Activo = $\frac{\text{Total Pasivos}}{\text{Total Activos}} * 100$</div>	<div>Aplicación</div> <div>Endeu. Activo = $\frac{\text{XXXX}}{\text{XXXX}} * 100$</div> <div>Endeudamiento del Activo= XX%</div>	
<div>Análisis Este índice permite determinar el nivel de autonomía financiera; es decir cuando el índice es elevado indica que la empresa depende mucho de sus acreedores y dispone de una limitada capacidad de endeudamiento</div> <div>Si es >0,5= Significa que la empresa depende de sus acreedores generando un riesgo de descapitalización alto.</div> <div>Si es =0,5 Significa que el nivel de liquidez es acorde con el nivel de las obligaciones contraídas</div> <div>Si es <0,5= Significa que la empresa no podrá cubrir con las obligaciones contraídas a corto plazo.</div>		
<div>Elaborado por:</div>	<div>Revisado por:</div>	<div>Autorizado por:</div>

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación

Indicador de Gestión



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA
“SILCAVCARGO”

Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador

INDICADOR DE GESTIÓN: PERIODO MEDIO DE COBRANZA

Descripción: Estos indicadores tiene por objeto medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos; es decir miden el nivel de rotación de los componentes de los activos; el grado de recuperación de los créditos y el pago de las obligaciones; la eficiencia con la cual cuenta una empresa utiliza sus activos según la velocidad de recuperación.

Fórmula

$$P. M. C = \frac{\text{Ctas.y Dctos por cobrar} * 360}{\text{Ventas}}$$

Aplicación

$$P. M. C = \frac{XXXX * 360}{XXXX}$$

$$P.M.C = XXX \text{ días}$$

Análisis

Este indicador permite conocer el grado de liquidez (en días) de las cuentas y documentos por cobrar, es decir el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo. Lo cual refleja en la gestión de la empresa.

Para la siguiente fórmula se maneja el siguiente criterio:

Si es >180 días = Significa que la empresa deberá replantear las políticas crediticias

Si es =180 días= No es muy bueno que la cartera se recupere en este lapso de tiempo.

Si es < 180 días= Significa que su tiempo de recuperación es rápido lo cual es bueno ya que aporta con liquidez a la empresa.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación

Indicador de Rentabilidad

	<p align="center">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” Dirección: Centro Comercial San José Quito- Ecuador</p>	
<p align="center">INDICADOR DE RENTABILIDAD: RENTABILIDAD NETA DEL ACTIVO</p>		
<p>Descripción: Este tipo de indicadores sirven para medir la efectividad de la administración para controlar costos y gastos y de esta manera convertir las ventas en utilidades.</p>		
<p>Fórmula</p> $ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos}} * 100$	<p>Aplicación</p> $ROA = \frac{XXXX}{XXXX} * 100$ <p align="center">ROA = XXXX</p>	
<p>Análisis</p> <p>Este indicador muestra la capacidad de activo para producir utilidades independientemente de la forma en que hayan sido financiados ya sea con deuda o con patrimonio.</p> <p>Para la siguiente fórmula se maneja el siguiente criterio</p> <p>Si es > 0,5 = Significa que la empresa está obteniendo una rentabilidad significativa.</p> <p>Si es =0,5 = La rentabilidad de la empresa se encuentra en un nivel medio.</p> <p>Si es < 0,5 = La rentabilidad de la empresa es baja.</p>		
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Autorizado por:</p>

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

4.1 Introducción

El presente capítulo tiene como fin presentar un análisis de los principales impactos que generará a futuro la implementación del manual en la compañía de transporte de carga Silcavcargo; este análisis ayudará a determinar aspectos tanto positivos como negativos en el ámbito social, económico, educativo y ambiental.

4.2 Valorización de impactos

Tabla N° 30

Valoración de impactos

Valoración	Descripción
-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No existe impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación

- Para lo cual se deberá aplicar la fórmula:

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\sum \text{Valoración de impactos}}{\text{Número de impactos}}$$

IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS

4.3. Desarrollo del análisis

4.3.1 Impacto Social

Tabla N° 31

Impacto Social

Indicadores	Nivel de impacto						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Atención al cliente						X	
Posicionamiento en el mercado							X
Oportunidades de empleo							X
Total						2	6

Elaborado por: La Auto
Fuente: Investigación

$$\text{Impacto social} = \frac{8}{3} = 2,67$$

Análisis

- Con la implementación del manual de procedimientos el impacto social será alto positivo ya que busca se mejorar la gestión administrativa en aspectos como:
- Atención al cliente se ve reflejado en el indicador que muestra la satisfacción de los clientes al recibir el servicio lo cual le favorece a la empresa para lograr fidelizar a los clientes.
- Posicionamiento en el mercado a través de la implementación de medidas podrá lograr llegar a nuevos mercados tanto nacionales como internacionales
- La implementación de un manual incide directamente con creación de fuentes de empleo ya será necesario incorporar personas para cubrir la demanda

4.3.2 Impacto Económico

Tabla N° 32

Impacto Económico

Indicadores	Nivel de impacto						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Optimización de recursos							X
Rentabilidad						X	
Cancelación de tributos							X
Total						2	6

Elaborado por: La Autor
Fuente: Investigación

$$\text{Impacto económico} = \frac{8}{3} = 2,67$$

Análisis

- El impacto económico que generará el presente manual es alto positivo según los siguientes indicadores:
- La implementación normas y procedimientos le permitirá a la administración establecer estrategias para optimizar tiempo y recursos haciendo un buen uso eficiente en cada una de las actividades.
- El indicador de rentabilidad representa un impacto medio positivo debido a la situación económica del país.
- El impacto de este indicador es alto ya que la empresa cumple a tiempo con las obligaciones tributarias y así evitar gastos innecesarios como multas.

4.4. Impacto Educativo

Tabla N° 33

Impacto Educativo

Indicadores	Nivel de impacto						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Capacitación empleados							X
Aplicación normativa							X
Fuente de investigación							X
Total							9

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación

$$\text{Impacto económico} = \frac{9}{3} = 3$$

Análisis

El impacto educativo que genera la implementación del manual será positivo según los siguientes indicadores.

- La empresa deberá incorporar un sistema de capacitaciones para los empleados a fin de mantener al personal actualizado en temas relacionados con la prestación de servicios y con ello generar mayor competitividad.
- La aplicación de una normativa le permite a la administración establecer políticas y con ello cual normar el comportamiento de los empleados y mejorar y garantizar un ambiente laboral
- La implementación del manual podrá ser aprovechado de manera positiva ya que este servirá como una fuente de consulta y contribuirá de manera significativa la gestión de la empresa.

4.5. Impacto Ambiental

Tabla N° 34

Impacto Ambiental

Indicadores	Nivel de impacto						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Disminución de desechos					X		
Programas de reciclaje					X		
Limpieza y mantenimiento de las instalaciones					X		
Total					3		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

$$\text{Impacto económico} = \frac{3}{3} = 1$$

Análisis

- El impacto ambiental tendrá un impacto bajo positivo según los siguientes indicadores
- Las disminuciones de desechos tienen un impacto ambiental bajo negativo lo que significa que se debe implementar medidas para el manejo de los desechos tales como equipos tecnológicos entre otros.
- Un programa de reciclaje ayuda de manera significativa ya que esta no solo busca reducir gastos sino también busca contribuir con la conservación del medio ambiente.
- Un adecuado mantenimiento de las instalaciones eléctricas tiene un impacto bajo negativo ya que esto le ayudara a disminuir cortes eléctricos y con ello evitara gastos innecesarios.

4.6. Impacto General

Tabla N° 35

Impacto General

Indicadores	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Impacto social								2,67
Impacto económico								2,67
Impacto educativo								3
Impacto ambiental								1

Total

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación

$$\text{Impacto general} = \frac{9,34}{4} = 2,34$$

Análisis

- La implementación del manual de procedimientos en la empresa de transporte de carga SILCAVCARGO Cía Ltda. a través de un análisis se ha llegado a determinar que el impacto será medio positivo gracias a la aplicación de normas y procedimientos con los cuales se pretende mejorar el servicio y buscar mayor captación de clientes a través del buen uso de los recursos y agilidad en los trámites aduaneros, por otro lado la aplicación de una normativa ayudara para mantener excelentes relaciones laborales entre directivos y trabajadores.

CONCLUSIONES

Con la aplicación de la presente investigación se llegó a concluir lo siguiente:

La compañía Silcavcargo, no cuenta con un manual administrativo financiero y contable, que permita visualizar y orientar a los empleados al cumplimiento de sus actividades dentro de su área de trabajo, lo que impide alcanzar los objetivos planteados

A través del estudio realizado se pudo evidenciar que la empresa cuenta con un organigrama que no se encuentra técnicamente estructurado así mismo no cuentan con organigrama funcional que facilite a conocer la función principal de cada empleado

En el área contable se pudo observar que empresa únicamente contrata servicios profesionales para el manejo contable, lo cual debilita las decisiones de la administración.

El presente trabajo generó un impacto positivo en las áreas social, económico, educativo y ambiental; ya que la aplicación del Manual Administrativo Financiero y Contable dependiendo el área en la cual se desempeñe

RECOMENDACIONES

La compañía SLCAVCARGO al implementar el presente manual administrativo financiero y contable le permitirá contar con una guía básica para lograr eficiencia en cada uno de los procesos a fin de optimizar tiempo y recursos, además de mejorar el rendimiento en sus empleados a través de una adecuada designación de funciones lo cual le favorece a la empresa dándole mayores beneficios económicos y por ende alcázar los objetivos propuestos.

A los socios y/o accionistas autorizar a la gerencia para que se encargue de difundir y socializar la filosofía empresarial (misión visión y objetivos) manteniendo en un lugar visible con el fin de dar a conocer tanto al personal que labora en la empresa como a personas externas.

Al gerente, dar a conocer el organigrama estructural a todo el personal a través de una clara definición de responsabilidades a fin de que no exista duplicidad de funciones y lograr que las actividades sean realizadas con eficiencia y eficacia.

Al gerente implementar programas de capacitación y evaluación constante acordes a la necesidad con el fin de establecer medidas correctivas que permitan brindar un mejor servicio.

Después que la compañía SILCAVCARGO cuente con este manual es necesario realizar un control permanente de los que ha generado la implementación de este manual y sus beneficios.

BIBLIOGRAFÍA

Bravo., M. (2013). Contabilidad general. Ecuador: Escobar Impresores

Briseño., H. (2012). Indicadores financieros. México: Umbral.

Chiavenato., I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. Colombia: Nomos S.A

Escribano., M & Jiménez, A. (2014). Análisis contable y financiero. Colombia: Ediciones de la U.

Fierro., A. (2011). Contabilidad general. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Fierro, A., & Fierro, F. (2015). Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes. Colombia: ECO Ediciones.

Fincowsky, E., & Krieger, M. (2011). Comportamiento organizacional enfoque para América latina. México: Pearson educación.

Granados., I, De la Torre., L & Ramírez., E. (2010). Contabilidad Gerencial Fundamentos de principios e instrucciones a la contabilidad. Colombia: Granados Ismael.

Horngren, Ch., Harrison, W., & Oliver, S. (2010). Contabilidad. México: Person Education.

Hernández., C & Baptista., P. (2013). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hil

Isaza., A. (2012). Control interno y sistemas de gestión de calidad. Colombia: Ediciones de la U

Luna., Y. (2012). Auditoría integral normas y procedimientos. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Mantilla., S. (2013). Estándares /Normas internacionales de información financiera. Bogotá: ECOE EDICIONES.

Münch., L. (2010). Administración gestión organizacional enfoques y proceso administrativo. Pearson educación: México.

Naumov., S. (2011). Organización Total. México: Mc Graw Hill Educación

Ochoa., S, & Saldivar, R. (2012). Administración financiera correlacionada con las NIF. México: McGraw Hill Educación.

Prieto., H. (2011). Gestión Estratégica Organizacional. Bogotá: Eco ediciones.

Rodríguez, V. (2012). Cómo elaborar y usar manuales administrativos. México: CENGAGE Learning.

Zapata., P. (2011). Contabilidad general. McGraw Hill educación: Colombia

REFERENCIA LEGAL

- Ley de compañías
- Ley general de aduanas del Ecuador
- Reglamento interno
- Código de ética

LINCOGRAFIA

- <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/indice-de-nivel-de-la-actividad-registrada/>

ANEXOS

ANEXO N° 1 FICHA DE OBSERVACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACAE
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A
SILCAVCARGO CÍA LTDA

Fecha:

Hora:

PUNTOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
	SI	NO	N/A	
NORMATIVA LEGAL				
Estatutos				
Reglamento interno				
Código de ética				
Políticas				
PLAN ESTRATÉGICO				
Misión				
Visión				
Objetivos institucionales				
SISTEMA INFORMÁTICO Y				
CONTABLE				
Políticas contables				
Plan de cuentas				
Sistema contable				

Elaborado por: La Autora

ANEXO N° 2 ENTREVISTA GERENTE



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

F.A.C.AE

CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL SEÑOR LUIS CALLE GERENTE DE
“SILCAVCARGO” CÍA LTDA.**

1.-OBJETIVO

La presente encuesta tiene como finalidad recabar información para conocer el grado de conocimiento que tienen los empleados y la necesidad de diseñar una manual de procedimientos administrativos, financiero y contable para la compañía "SILCAVCARGO" CÍA LTDA.

NOTA: Los resultados se manejaran con total confidencialidad y con fines didácticos

2.-DATOS GENERALES

Edad: 25 a 35 () 36 a 45 () 46 en adelante ()

Sexo: Masculino () Femenino ()

Instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

Nombre el entrevistado:

Nombre de la entrevistadora:

3.-PREGUNTAS

1. ¿La compañía tiene establecido una misión, visión y objetivos institucionales?

2. ¿La compañía cuenta con un organigrama estructural donde se detallen los niveles jerárquicos y las funciones que realiza el personal?
3. ¿Conoce usted bajo que normativa se encuentra amparada la compañía?
4. Piensa usted que la implementación de un manual de procedimientos contribuirá a mejorar el desempeño de los trabajadores.
5. ¿Se realizan procesos de reclutamiento y selección del personal?
6. ¿Cuenta la empresa con un sistema informático y cuál fue la necesidad de implementarlo, han surgido cambios a partir de su implementación?
7. ¿Se realizan capacitaciones dirigidas al personal y con qué frecuencia se realizan?
8. ¿Tiene identificado claramente sus competidores y que estrategias ha implementado para expandirse en el mercado?
9. ¿Con que frecuencia recibe usted Estados financieros y estos son analizados y socializados con los socios?
10. ¿La empresa se ha preocupado por obtener algún tipo de certificaciones o piensa hacerlo a corto plazo.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 3 ENTREVISTA CONTADORA



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

F.A.C.AE

CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA DE “SILCAVCARGO” CÍA LTDA.

1.-OBJETIVO

La presente encuesta tiene como finalidad recabar información para conocer el grado de conocimiento que tienen los empleados y la necesidad de diseñar una manual de procedimientos administrativos y financiero para la compañía "SILCAVCARGO" CÍA LTDA

2.-DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

Años de servicios:

Nombre de entrevistado:

Nombre del entrevistador:


3.- PREGUNTAS

1. ¿La empresa ha establecido políticas contables?
2. ¿Las obligaciones tributarias que mantiene con el SRI; se cumplen con los plazos establecidos?

3. ¿Cuenta la compañía con un sistema informático; considera que este sistema brinda información confiable y segura?
4. ¿Con que frecuencia presenta usted estados financieros a la compañía?
5. ¿La compañía ha establecido un plan de cuentas?
6. ¿Con que frecuencia presenta usted estados financieros a la compañía?
7. ¿Qué índices financieros aplica usted para el análisis de la situación financiera de la empresa?


GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXOS N° 4 ENCUESTA EMPLEADOS

 <div style="text-align: center;"> UNIVERSIDAD TÉCNICA DE NORTE F.A.C.A.E Contabilidad y Auditoría C.P.A Encuesta dirigida a los empleados de “SILCAVCARGO” </div>						
1.-Objetivo:						
La presente encuesta tiene como finalidad recabar información para conocer el grado de conocimiento que tienen los empleados y la necesidad de diseñar una manual de procedimientos administrativos y financiero para la compañía "SILCAVCARGO" CÍA LTDA.						
2.- Datos Generales:						
Edad:	25 a 35 ()		36 a 45()		46 en adelante ()	
Sexo:	Femenino ()		Masculino ()			
Instrucción:	Primaria () Secundaria () Superior () Ninguno ()					
3.- Instrucciones:						
<p>Marque con una (X) en el casillero correcto. La información que nos proporcione es de gran importancia. Solicitamos su completa colaboración y seriedad en las respuestas.</p> <p>NOTA: La Información que usted nos proporcione se maneja con absoluta reserva y confidencialidad. Para ello se solicita que lea detenidamente y conteste con toda la sinceridad.</p>						
4.- Preguntas:						
1.- ¿Conoce usted si la empresa ha establecido por escrito la misión, visión y objetivos institucionales?	Definitivamente Si		2.-¿Se realiza la correspondiente difusión y socialización de la misión visión y objetivos institucionales ?	Definitivamente Si		
	Probablemente Si			Probablemente Si		
	Indeciso			Indeciso		
	Probablemente No			Probablemente No		
	Definitivamente No			Definitivamente No		
3. ¿Sabe usted si existe o se ha diseñado un manual de procedimientos en la compañía?	Definitivamente Si		4.-¿La administración ha facilitado por escrito las funciones y responsabilidades de su cargo?	Si		
	Probablemente Si			No		
	Indeciso					
	Probablemente No					
	Definitivamente No					
5.-¿Cree usted que la existencia de manuales de procedimientos ayudaría a mejorar el desempeño y productividad en sus funciones ?	Definitivamente Si		6.-¿Le gustaría a Ud. que la compañía cuente con un manual de procedimientos administrativo y financiero que refleje la realidad de su organización?	Definitivamente Si		
	Probablemente Si			Probablemente Si		
	Indeciso			Indeciso		
	Probablemente No			Probablemente No		
	Definitivamente No			Definitivamente No		
7.-¿Conoce usted la estructura	Definitivamente Si		8.-¿ Antes de ser contratado/a usted siguió un proceso de selección?	Si		
	Probablemente Si					
	Indeciso					

organizacional de la empresa?	Probablemente No			No	
	Definitivamente No				
9.- ¿Ha recibido usted capacitaciones y con que frecuencia se realizan las mismas?	Una vez al mes		10.-¿ La administración toma en cuenta la opinión o sugerencias de sus empleados ? Privada	Definitivamente Si	
	Semestralmente			Probablemente Si	
	Anualmente			Indeciso	
	Ninguna			Probablemente No	
				Definitivamente No	
11.-¿Le gustaría que sus opiniones sean tomadas en cuenta ?	Definitivamente Si		GRACIAS POR SU COLABORACIÓN		
	Probablemente Si				
	Indeciso				
	Probablemente No				
	Definitivamente No				

ANEXO N° 5 ENCUESTAS CLIENTES

 <div style="text-align: center;"> UNIVERSIDAD TÉCNICA DE NORTE F.A.C.A. E Contabilidad y Auditoría C.P. A Encuesta dirigida a los clientes de “SILCAVCARGO” </div>					
1.-Objetivo:					
La presente encuesta tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción que tienen los clientes de “SILCAVCARGO” y la necesidad de diseñar un manual de procedimientos administrativos y financiero					
2.- Datos Generales:					
Edad:	20 a 30 ()	31 a 40 ()	41 en adelante ()		
Sexo:	Femenino ()	Masculino ()			
Instrucción:	Primaria ()	Secundaria ()	Superior ()	Ninguno ()	
3.- Instrucciones:					
<p>Marque con una (X) en el casillero correcto. La información que nos proporcione es de gran importancia. Solicitamos su completa colaboración y seriedad en las respuestas.</p> <p>NOTA: La información que usted nos proporcione se manejara con absoluta reserva y confidencialidad . Para ello se solicita que lea detenidamente y conteste con toda la sinceridad.</p>					
4.- Preguntas:					
1.-Cómo califica la atención del personal SILCAVCARGO?	Excelente		2.- ¿Conoce usted los servicios que presta la compañía SILCAVCARGO?	Definitivamente Si	
	Muy bueno			Probablemente Si	
	Bueno			Indeciso	
	Regular			Probablemente No	
	Malo			Definitivamente No	
3.- ¿Qué toma encuentra al momento de contratar los servicios de SILCAVCARGO?	Agilidad de trámites		4.-¿Con que frecuencia utiliza los servicios que presta Silcavcargo?	Más de una vez al mes	
	Prestigio			Una vez al mes	
	Precios			Cada tres meses	
	Buena Atención			cada seis meses	
	Seguridad			Una vez al año	
5.-¿Existe el debido asesoramiento por parte del personal que labora	Definitivamente Si		6.- ¿Cómo califica el asesoramiento que recibe por parte del personal que labora en Silcavcargo	Excelente	
	Probablemente Si			Muy bueno	
	Indeciso			Bueno	
	Probablemente No			Regular	
	Definitivamente No			Malo	
7.- ¿Sus inquietudes y requerimientos son atendidos de manera inmediata?	Si		8.- ¿Recomendaría los servicios que presta la compañía Silcavcargo a otras personas?	Si	
	No			No	
	Si			Si	

9.- ¿Ha visitado la página web de la compañía?	No	10.- ¿Ha realizado usted cotizaciones en la página web de la compañía?	No
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN			

ANEXO N° 6 CRECES ESTRATÉGICOS F.O.D.A

FORTALEZAS OPORTUNIDADES	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	Σ	PRIORIDAD
O1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	24	
O2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	3	26	O2
O3	1	3	2	3	2	1	2	3	1	2	20	
O4	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	18	
O5	5	3	2	2	2	2	3	5	4	2	30	O5
Σ	13	12	10	11	10	10	10	18	12	12		
PRIORIDAD	F1							F8				

FORTALEZAS AMENAZAS	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	Σ	PRIORIDAD
A1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	25	A1
A2	3	3	2	4	2	3	2	2	1	2	24	A2
A3	2	2	1	3	1	2	3	2	1	2	19	
A4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	22	
Σ	10	9	7	12	8	10	10	9	7	8		
PRIORIDAD				F4			F7					

DEBILIDADES OPORTUNIDADES	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	Σ	PRIORIDAD
O1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	21	
O2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	22	
O3	1	3	2	3	3	1	4	2	2	21	
O4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	27	O4
O6	3	3	2	2	5	2	3	2	2	24	O5
Σ	12	13	11	12	17	12	15	12	11		
PRIORIDAD					D5		D7				

DEBILIDADES AMENAZAS	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	Σ	PRIORIDAD
A1	3	1	2	2	1	1	2	3	3	18	
A2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	22	A2
A3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	21	A3
A4	2	1	2	2	2	1	2	3	2	17	
Σ	8	7	7	9	8	6	9	12	12		
PRIORIDAD								D8			

ANEXO N° 7 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” CÍA LTDA

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

La Compañía de transporte de carga “SILCAVCARGO”, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Quito, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2° del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias (de existir) a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 1. **OBJETO GENERAL.-** SILCAVCARGO, tiene como objetivo principal la presentación del reglamento interno de trabajo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO. -** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre SILCAVCARGO, y sus trabajadores. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

- Art.- 3. **VIGENCIA.** - Este reglamento Interno comenzará a regir desde la fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.
- Art.- 4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.** - La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.
- Art.- 5. **ORDENES LEGÍTIMAS.** - Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.
- Art.- 6. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.** - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Compañía de Transporte de Carga “SILCAVCARGO”

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art.- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art.- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 9. Se considera empleados o trabajadores de SILCAVCARGO a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 10. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Art.- 11. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los número telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a)** Hoja de vida actualizada.
- b)** Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.

- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- g) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- h) Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Art.- 12. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art.- 13. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

Art.- 14. **CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 15. **PERIODO DE PRUEBA.-** Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

Art.- 16. **TIPOS DE CONTRATO.-** De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO VI

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 17. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

Art.- 18. De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Junta General de Accionistas.

Art.- 19. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

Art.- 20. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato.

La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art.- 21. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

Art.- 22. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.

Art.- 23. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.

Art.- 24. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

Art.- 25. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

Art.- 26. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

Art.- 27. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

Art.- 28. La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su

Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

Art.- 29. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

Art.- 30. La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.

Art.- 31. El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de Jefe Inmediato.

Art.- 32. Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

Art.- 33. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 34. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.

Art.- 35. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

Art.- 36. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la

firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- c. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- d. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 37. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

DE LOS PERMISOS

Art.- 38. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

- En caso de calamidad doméstica, el aviso puede ser con anticipación posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir éste, según lo permita las circunstancias.
- En caso de fallecimiento de compañero de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación, y se concederá hasta al 10% de los trabajadores

CAPÍTULO IX

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 39. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art.- 40. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art.- 41. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.

- d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e) Multas establecidas en este Reglamento
- f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

Art.- 42. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

Art.- 43. Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

CAPÍTULO X

TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

Art.- 44. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las

facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

Art.- 45. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

Art.- 46. La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

CAPITULO XIII

LUGAR LIBRE DE ACOSO

Art.- 47. Lugar De Trabajo Libre De Acoso.- La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- a)** Crear un lugar de trabajo ofensivo;
- b)** Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
- c)** Afectar el desempeño laboral; y,
- d)** Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art.- 48. La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Art.- 49. Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Art.- 50. Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Art.- 51. Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia, queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

CAPÍTULO XIV

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 52. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.

6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
8. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. . Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
9. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
10. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador este listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
11. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía..

- 12.** Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades, para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
- 13.** Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
- 14.** Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.

DE LOS DERECHOS

Art.- 53. Serán derechos de los trabajadores de SILCAVCARGO

- a)** Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b)** Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c)** Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- d)** Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.

- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.

DE LAS PROHIBICIONES

A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d) Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.

- e) Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f) Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g) Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- h) Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
- i) Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;

- j)** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- k)** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- l)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- m)** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- n)** Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- o)** Fumar en el interior de la empresa.
- p)** Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- q)** Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo

CAPÍTULO XVI

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.- 54. Los Trabajadores que tuvieran a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 55. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arquezos de caja provisionales o imprevistos que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XVII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 56. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 57. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art.- 58. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a)** Amonestaciones Verbales;
- b)** Amonestaciones Escritas;
- c)** Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d)** Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art.- 59. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

- Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.
- Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

Art.- 60. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 61. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de la empresa, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. realizar en las instalaciones de la empresa propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a la empresa durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que la empresa prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Art.- 62. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Art.- 63. Se consideraran faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los artículos anteriores

Son además faltas leves:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) Los trabajadores que durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- d) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- e) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 63. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento como son los artículos anteriores serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- f) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
- g) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- h) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.

CAPÍTULO XVIII

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 64. Los trabajadores de SILCAVCARGO, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a)** Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b)** Por acuerdo de las partes.
- c)** Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d)** Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- e)** Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- f)** Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- g)** Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 65. El trabajador que termine su relación contractual con SILCAVCARGO, por cualquiera de las causa determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá

la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIX

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 66. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.

- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 67. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

CAPITULO XX

SEGURIDAD E HIGIENE

Art.- 68. Se considerara falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.- 78. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 79. SILCAVCARGO aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 80. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 81. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.- 82. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público.

Atentamente,

Luis Eduardo Calle Pintado

ANEXO N° 8 CÓDIGO DE ÉTICA

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA “SILCAVCARGO” CÍA LTDA
CÓDIGO DE ÉTICA

En “SILCAVCARGO” pensamos que la Integridad es el valor que nos distingue.

Para cumplir con nuestros principios y valores, este código, es indispensable para que seamos personas de alta calidad moral.

1.- OBJETIVO

El código de ética tiene como finalidad crear las pautas que han de regir el comportamiento de sus empleados en todos sus niveles de desempeño, en lo que respectan las relaciones e interacciones entre los propios empleados, a las actuaciones relacionadas con la atención al cliente.

2.- ALCANCE

Cumplir con las disposiciones de este código de ética nos llevará siempre a tener la satisfacción de haber actuado lealmente con la empresa de manera clara y honesta, en un ambiente de confianza y cordialidad en todos los aspectos, tanto en lo personal como en lo profesional.

3.- POLÍTICAS Y PRINCIPIOS

“SILCAVCARGO” mediante su dirección, se compromete a liderar y apoyar aquellas acciones que están direccionadas hacia el respeto por los derechos de clientes, proveedores y trabajadores prestando servicios con transparencia.

4.- PRINCIPIOS DE CONDUCTA DEL PERSONAL

En “SILCAVCARGO” buscamos que todo empleado sea respetado y que encuentre un espacio adecuado para su desarrollo tanto en el ámbito profesional como en el personal.

- a).- Respetar la dignidad individual, los derechos que le son inherentes y el trato justo para todos nuestros empleados.
- b).-Realizar prácticas de remuneración adecuadas, imparciales y justas, que promuevan un trabajo decente y agradable.
- c).-Contratar y promocionar a nuestros empleados en base a su competencia e idoneidad para el cargo, sin discriminación alguna.
- d).-Promover en todo momento el bienestar físico y mental de nuestros empleados mediante programa efectivos de salud ocupacional.
- e).-Promover un aprendizaje permanente en nuestros empleados enmarcados en las necesidades organizacionales e individuales.
- f).-Brindar beneficios personales o familiares soportados por el compromiso y desempeño demostrado por nuestros empleados.

g).-Promover un ambiente de trabajo agradable basado en la comunicación efectiva y la confianza y, por eso, no toleramos ningún tipo de comportamiento fraudulento o deshonesto por parte de nuestros empleados que afecte la reputación de la empresa.

5.- PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE LOS ACCIONISTAS

a).- Nuestro compromiso es proporcionar a los Accionistas una rentabilidad razonable por su inversión de manera sostenida creando valor en el largo plazo.

b).- Proponer la distribución sostenible de los beneficios, de acuerdo con las condiciones de la empresa.

c).-Respetar el derecho legítimo de los socios.

d).-Mantener informado a nuestros socios sobre el estado de la empresa, mediante datos confiables, verificables, confidenciales y oportunos.

6.- PRINCIPIOS DE PROVEEDORES

a).-Todos los funcionarios de “SILCAVCARGO” que participen en procesos de selección proveedores de insumos, materiales y/o servicios tienen la obligación de actuar con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios de costo – beneficio y evitar los intereses personales.

b).-Realizar procesos de selección y evaluación de proveedores fundamentados en criterios técnicos, sociales, éticos y en las necesidades de la empresa, que aseguren la mejor relación costo beneficio.

c).-Con los proveedores tenemos el compromiso de llevar a cabo negociaciones honestas y equitativas, sin discriminaciones y/o imposiciones.

d).-Todas las propuestas que los proveedores hagan serán revisadas de manera integral considerando el precio, el valor agregado, la calidad y el servicio que ofrezcan.

f).-Estamos comprometidos también a proteger los derechos de los proveedores en lo que corresponde a la confidencialidad de la información suministrada.

g).-Consideramos que uno de nuestros principales compromisos con los proveedores es el pago oportuno por sus servicios y productos.

7.- PRINCIPIOS HACIA LOS CLIENTES

a).-Todos los empleados de “SILCAVCARGO” deben actuar de forma íntegra con los clientes externos e internos, teniendo como objetivo el logro de los más altos niveles de calidad, la excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo a largo plazo de unas relaciones basadas en la confianza y en el respeto mutuo.

b) Asegurar que la prestación de los servicios de transporte de carga y trámites aduaneros mejore continuamente para satisfacción de nuestros clientes.

c).- Mantener una comunicación oportuna, confiable, confidencial e íntegra con nuestros clientes acerca del desempeño de nuestros servicios.

d).- Apoyar en lo posible programas de gestión social de nuestros clientes que mejoren la

calidad de vida de las comunidades influenciadas.

8.- PRINCIPIOS HACIA LOS COMPETIDORES

- 1.- Competimos a través de la calidad, el servicio y la estrategia comercial, acordes a nuestros Principios y Valores.
- 2.- Respetamos a los competidores y siempre que tengamos que hablar de ellos utilizaremos información basada en hechos.
- 3.-Mantener una competencia leal y transparente en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales con otros actores del mercado.
- 4.-Fortalecer las alianzas con empresas del sector que mantengan principios y valores semejantes, creando ventajas competitivas sostenibles en el sistema productivo.
- 5.-Evitar hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir para la divulgación de rumores sobre los mismos que afecten su reputación.

9.- PRINCIPIOS HACIA EL MEDIO AMBIENTE

- 1.-Realizar actividades o procedimientos que contribuyan a la prevención de la contaminación, especialmente en la conservación eficiente de los recursos y la minimización de residuos.
- 2.-Utilizar, dentro de las posibilidades de la empresa, tecnologías para la prestación del servicio de transporte de carga y trámites aduaneros que represente un menor impacto ambiental y aporte al cambio climático.

3.-Incentivar el consumo de bienes que promuevan el uso racional de los recursos y reduzcan la generación de residuos, en todo su ciclo de vida.

10.-PRINCIPIOS HACIA LA SOCIEDAD

1.-Reconocemos que nuestra razón de ser es la sociedad en la que estamos inmersos, es a ella a quien nos debemos y para quien trabajamos.

2.-Por ello, promovemos el voluntariado entre nuestro personal, y estamos comprometidos y apoyamos con nuestro trabajo y actitudes cotidianas los principios y valores que dan sustento a la comunidad en que vivimos.

3.-Estamos comprometidos con el crecimiento económico y social donde se encuentra la empresa a través de la creación y mantenimiento de fuentes de empleo digno y productivo.

4.-Nos comprometemos a que nuestras campañas promuevan el fortalecimiento de los valores éticos universales, entendiendo por éstos la unidad familiar, la integridad física y emocional de las personas, el respeto a los derechos universales de los niños, el respeto a las personas con discapacidad, de la tercera edad o de cualquier etnia o condición social, entre otros.

11.- FALTAS AL CÓDIGO DE ÉTICA

La observancia de este código es estrictamente obligatoria.

Todo el personal de “SILCAVCARGO” en cualquier nivel, serán ejemplo intachable de su cumplimiento, de difundirlo constantemente y de tomar las medidas disciplinarias que correspondan cuando alguno de sus Colaboradores lo incumpla.

Cualquier empleado que realice prácticas de negocios en términos diferentes a las establecidas en este Código será sujeto a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la terminación de la relación laboral y/o acción legal.

12.- DISPOSICIONES FINALES

Todas las partes interesadas de “SILCAVCARGO” conocerán del presente código de Ética, y al celebrar cualquier tipo de contrato o convenio con la empresa, aceptan el cumplimiento del mismo.

Especialmente los empleados “SILCAVCARGO”. Suscribirán el compromiso de conducta ética, en el cual se comprometen a observar y cumplir con las disposiciones contenidas en el presente código.

Atentamente,

Luis Eduardo Calle Pintado

Gerente general

ANEXO N° 9 PLAN DE CUENTA DE LA EMPRESA SILCAVGARGO CÍA LTA.

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA
1	ACTIVO
1.1	ACTIVO CORRIENTE
1.1.01	Efectivo y Equivalentes
1.1.01.01	Caja
1.1.01.02	Caja chica
1.1.01.03	Bancos
1.2	Cuentas por cobrar
1.2.01	Cuentas por cobrar clientes
1.2.02	Cuentas por cobrar empleados
1.2.03	Cuentas por cobrar proveedores
1.3	(-) Provisiones por cobrar cuentas incobrables
1.4	Inversiones
1.5	Pagos anticipados
1.5.01	Arriendos
1.5.02	Viáticos
1.6	Crédito fiscal
1.6.01	IVA compras
1.6.02	IVA retenidos
1.6.03	Crédito tributario
1.6.04	Anticipo retención del IVA
1.6.05	Anticipo retención impuesto a la renta
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE
1.2.01	Propiedad, planta y equipo
1.2.01.01	Muebles y enseres
1.2.01.02	Equipo de oficina
1.2.01.03	Equipo de computación
1.2.01.04	Vehículo
1.2.01.05	Terreno

1.2.02	(-) Depreciación Acumulada Propiedad, planta y equipo
1.2.02.01	Depreciación de muebles y enseres
1.2.02.02	Depreciación de equipo de oficina
1.2.02.03	Depreciación de equipo de computación
1.2.02.04	Depreciación de vehículo
2	PASIVO
2.1	PASIVO CORRIENTE
2.1.01	Cuentas por pagar Trabajadores
2.1.01.01	Sueldos y salarios
2.1.02	Cuentas por pagar proveedores
2.1.03	Beneficios por pagar
2.1.03.01	Décimo tercer sueldo
2.1.03.02	Décimo cuarto sueldo
2.1.03.03	Fondos de reservas
2.1.03.04	Vacaciones
2.1.03.05	Desahucio - Indemnización
2.1.03.06	15% participación trabajadores
2.1.04	Aportes del IESS
2.1.04.01	Aporte personal 9.35%
2.1.04.02	Aporte patronal 12.15%
2.1.04.03	Préstamo al IESS
2.1.05	Dividendos por pagar
2.1.06	Impuestos por pagar
2.1.06.01	IVA ventas
2.1.06.02	IVA retenido por pagar
2.1.06.03	Impuesto a la renta retenido por pagar
2.1.06.04	Impuestos a la renta por pagar
2.1.06.05	IVA por pagar
2.2	PASIVO NO CORRIENTE
2.2.1	Deuda a largo plazo

2.2.1.01	Préstamo bancario
2.2.2	Provisión para jubilación provisional
2.2.2.01	Provisión para Jubilación Patronal empleados
3	PATRIMONIO
3.1	Capital
3.1.01	Capital suscrito o pagado
3.1.01.01	Luis Calle
3.1.01.02	Diego Calle
3.1.01.03	Ramiro Calle
3.1.02	Aportes de futuras capitalizaciones
3.1.03	Reservas
3.1.03.01	Reserva legal
3.1.03.02	Reserva facultativa
3.1.03.03	Otras reservas
3.1.04	Resultados
3.1.05	Resultados de ejercicios anteriores
3.1.05.01	Utilidad/pérdida del ejercicios anteriores
3.1.06	Resultado del ejercicio
3.1.06.01	Utilidad/ pérdida del ejercicio
4	INGRESOS
4.1	Ingreso operacionales
4.2	Venta de servicios
4.3	Ingresos no operacionales
4.4	Venta de activos fijos
4.5	Rendimientos financieros
4.5.01	Intereses ganados
5	Gastos
5.1	Gastos operacionales
5.1.01	Gasto sueldos y salarios
5.1.01.01	Sueldos

5.1.01.02	Horas extras
5.2	Beneficios sociales
5.2.01	Décimo tercer sueldo
5.2.02	Décimo cuarto sueldo
5.2.03	Vacaciones
5.2.04	Desahucio - indemnizaciones
5.2.05	Jubilación patronal
5.2.06	Aporte patronal 12.15%
5.2.07	Fondos de reservas
5.3	Servicios
5.3.01	Arriendo
5.3.02	Servicios básicos
5.3.03	Publicidad
5.3.04	Capacitación
5.3.05	Seguros
5.4	Cuentas incobrables
5.6	Suministros y materiales
5.6.01	Suministros de oficina
5.6.02	Combustibles y lubricantes
5.7	Reparaciones y mantenimiento
5.8	Mantenimiento instalaciones
5.8.01	Mantenimiento muebles
5.8.02	Mantenimiento equipos
5.8.03	Mantenimiento vehículo
5.9	Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo
5.9.01	Depreciación de muebles y enseres
5.9.02	Depreciación de equipo de oficina
2025.9.03	Depreciación de equipo de computación
5.9.04	Depreciación de equipo de seguridad
5.9.05	Depreciación de vehículo

5.10	Gastos financieros
5.10.01	Gastos bancarios
5.10.01.01	Intereses bancarios
5.10.01.02	Comisiones bancarios
5.10.01.03	Transferencias bancarias
5.11	Otros gastos
5.12	Venta de activos fijos

ANEXO N° 10 ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE SILCAVCARGO



